



MODELO DE PLIEGOS

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

CÓDIGO DEL PROCESO: AFD-RSND-LPIS-001

Objeto de Contratación:

Implementación del Centro de Contacto para Atención de Reclamos al OMS

(Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma Nacional de Centro de Contacto para las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador.)

Quito, 26 de agosto de 2016



En este PLIEGO se indican las condiciones de participación del presente procedimiento de contratación, el mismo que para mayor comprensión se ha dividido en cinco componentes sustanciales:

I: CONDICIONES PARTICULARES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS

Se establece la información y reglas específicas que rigen al procedimiento de contratación, incluidos formularios y el contrato. La Empresa Eléctrica Quito S.A. señalará en las condiciones particulares las especificidades del procedimiento al que convoca y para el efecto detallará e individualizará las condiciones del mismo y del contrato a suscribirse. En consecuencia, deberá realizar los ajustes y/o modificaciones a las condiciones particulares del presente pliego, así como la determinación y aplicabilidad de los componentes de los formularios previstos para el presente procedimiento; reemplazando todo texto que conste en paréntesis por el contenido pertinente, así como incorporará o sustituirá la redacción por otro contenido que a su criterio le es aplicable.

II: CONDICIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS

Contiene aquella información y reglas de participación que son comunes al objeto de contratación y por tanto no requieren de variación alguna; por ello, no son materia de ajuste y/o modificación por parte de las entidades contratantes; sin embargo, forman parte sustancial de las condiciones de participación en los procedimientos de contratación. Las resoluciones y disposiciones administrativas dictadas por el SERCOP que se emitan durante el procedimiento, quedan incorporadas al Pliego de Condiciones Generales y se aplicarán de manera obligatoria.

III: FORMULARIOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS

Comprende los documentos que el oferente deberá presentar como requisitos mínimos de la oferta.

IV: CONDICIONES PARTICULARES DE LOS CONTRATOS DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS

Se presenta un proyecto de contrato que establece las condiciones contractuales que deberán ser acordadas entre la Empresa Eléctrica Quito S.A. y el adjudicatario.

V: CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS

Recoge las condiciones contractuales de carácter general que son aplicables, determinados por las Políticas de la Agencia Francesa de Desarrollo y la normativa del Sistema Nacional de Contratación Pública, en lo que fuere aplicable.

NOTA:

Este procedimiento se aplicará cuando los servicios a contratarse tengan un presupuesto referencial mayor a USD 500.000 (Quinientos mil dólares), sin I.V.A.

ÍNDICE

PARTE I. CONDICIONES PARTICULARES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS	
SECCION I	CONVOCATORIA
SECCION II	<p>OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, PRESUPUESTO REFERENCIAL. TÉRMINOS DE REFERENCIA</p> <p>2.1 Objeto 2.2 Presupuesto referencial 2.3 Términos de Referencia</p>
SECCION III	<p>CONDICIONES DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>3.1 Cronograma del procedimiento 3.2 Vigencia de la oferta 3.3 Precio de la oferta 3.4 Forma de Presentar la Oferta 3.5 Plazo de ejecución del contrato 3.6 Alcance del precio de la oferta 3.7 Forma de pago</p>
SECCIÓN IV	<p>EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS</p> <p>4.1 Parámetros de Evaluación de la oferta 4.2 Primera Etapa: Cumplimiento de Requisitos Obligatorios 4.2.1 Integridad de la Oferta 4.2.2 Experiencia General Mínima del Oferente 4.2.3 Experiencia Específica Mínima del Oferente 4.2.4 Personal Técnico Mínimo 4.2.5 Patrimonio 4.2.6 Metodología, Plan del Proyecto, Propuesta Técnica, , Cronograma de ejecución 4.3 Evaluación por puntaje 4.3.1 Experiencia del Oferente 4.3.1.1 Experiencia General del Oferente 4.3.1.2 Experiencia Específica del Oferente 4.3.2 Experiencias del Personal Técnico Clave 4.4. Evaluación de la Oferta Económica</p>
SECCIÓN V	<p>OBLIGACIONES DE LAS PARTES</p> <p>5.1 Obligaciones del Contratista 5.2 Obligaciones de la Empresa Eléctrica Quito S.A.</p>

PARTE II. CONDICIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS

SECCIÓN VI	<p>DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Comisión técnica 6.2 Participantes 6.3 Presentación y apertura de ofertas 6.4 Inhabilidades 6.5 Obligaciones de los oferentes 6.6 Preguntas, respuestas y aclaraciones 6.7 Modificación del pliego 6.8 Idioma y Autenticidad de los Documentos 6.9 Convalidación de errores de forma 6.10 Causas de rechazo de ofertas 6.11 Adjudicación y Notificación 6.12 Garantías <ul style="list-style-type: none"> 6.12.1 Garantía de fiel cumplimiento del contrato 6.12.2 Garantía de buen uso del anticipo 6.12.3 Garantía Técnica 6.13 Cancelación del procedimiento 6.14 Declaratoria de procedimiento desierto 6.15 Adjudicatario fallido 6.16 Suscripción del contrato 6.17 Reajuste de precios 6.18 Moneda de cotización y pago 6.19 Reclamos 6.20 Administración del contrato 6.21 Transferencia tecnológica 6.22 Inconsistencias, simulación y/o inexactitud de la información
SECCIÓN VII	<p>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1 Metodología de evaluación de las ofertas 7.2 Parámetros de evaluación 7.3 De la evaluación 7.4 Formularios para la elaboración de las ofertas
SECCIÓN VIII	<p>FASE CONTRACTUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1 Ejecución del contrato <ul style="list-style-type: none"> 8.1.1 Plazo de ejecución 8.1.2 Cumplimiento de especificaciones o términos de referencia 8.1.3 Personal del contratista 8.1.4 Obligaciones del Contratista 8.1.5 Obligaciones del Contratante 8.1.6 Pagos 8.1.7 Administrador del Contrato

PARTE III. FORMULARIOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE BIENES

SECCIÓN IX	<p>FORMULARIOS DE LA OFERTA</p> <p>Formulario 9.1 Presentación y compromiso</p> <p>Formulario 9.2 Declaración de Integridad, Elegibilidad y Compromiso Medioambiental y Social</p> <p>Formulario 9.3 Datos generales del oferente y Patrimonio</p> <p>Formulario 9.4 Compromiso de Asociación (De ser necesario)</p> <p style="padding-left: 40px;">Requisitos del Compromiso de Asociación o Consorcio</p> <p style="padding-left: 40px;">Requisitos para la Formalización del Compromiso de Asociación o Consorcio en el Registro Único de Proveedores en caso de adjudicación.</p> <p>Formulario 9.5 Situación financiera</p> <p>Formulario 9.6 Oferta Económica – Descripción de Hitos y Precios</p> <p style="padding-left: 40px;">9.6.1 Detalle de Hardware</p> <p style="padding-left: 40px;">9.6.2 Detalle de Software</p> <p style="padding-left: 40px;">9.6.3 Detalle de la administración e implantación</p> <p style="padding-left: 40px;">9.6.4 Detalle de la capacitación</p> <p style="padding-left: 40px;">9.6.5 Detalle de servicios</p> <p style="padding-left: 40px;">9.6.6 Detalle de soporte y acompañamiento</p> <p style="padding-left: 40px;">9.6.7 Detalle de mantenimiento y soporte</p> <p style="padding-left: 40px;">9.6.8 Precios de las licencias del cuarto al décimo tercer año</p> <p>Formulario 9.7 Metodología, Plan del Proyecto y cronograma valorado</p> <p>Formulario 9.8 Propuesta Técnica</p> <p>Formulario 9.9 Experiencia del oferente</p> <p style="padding-left: 40px;">9.9.1 Experiencia general mínima del oferente</p> <p style="padding-left: 40px;">9.9.2 Experiencia específica mínima del oferente</p> <p style="padding-left: 40px;">9.9.3 Experiencia General Mínima del Fabricante</p> <p>Formulario 9.10 Especificaciones técnicas de los bienes ofertados</p> <p>Formulario 9.11 Soporte Técnico</p> <p>Formulario 9.12 Garantía técnica</p> <p>Formulario 9.13 Personal técnico clave asignado al proyecto</p> <p>Formulario 9.14 Compromiso de participación del personal técnico y hoja de vida</p> <p style="padding-left: 40px;">9.14.1 Compromiso del profesional asignado al proyecto</p> <p style="padding-left: 40px;">9.14.2 Hoja de vida del Personal Técnico clave asignado al Proyecto</p> <p>Formulario 9.15. Carta de Confidencialidad</p>
------------	---



PARTE IV. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS CONTRATOS DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS

PARTE V. CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS



PARTE I. CONDICIONES PARTICULARES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS

SECCIÓN I
CONVOCATORIA

Las Empresas eléctricas de distribución: Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., Empresa Eléctrica Azogues, Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., Empresa Eléctrica Provincial Galápagos, Empresa Eléctrica Regional Norte, Empresa Eléctrica Riobamba S.A., Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., Empresa Eléctrica Quito S.A y Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP , el 16 de noviembre del 2015 suscribieron el Convenio de Asociatividad Temporal para realizar Compras Corporativas No. AFD-RSND-02-2015 con el objeto de conseguir mejores condiciones de contratación para la implementación del Centro de Contacto para Atención de Reclamos al OMS. Las Empresas eléctricas de distribución que forman parte del Convenio denominan a la Empresa Eléctrica Quito S.A como líder del proceso.

La Empresa Eléctrica Quito S.A., en representación de las Empresas de Distribución Eléctrica del país, conforme la delegación que consta en el Convenio de Asociatividad Temporal para realizar compras corporativas Nro. AFD-RSND-02-2015 de 16 de noviembre de 2015, convoca a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, asociaciones de éstas o consorcios o compromisos de asociación, legalmente capaces para contratar, a que presenten sus ofertas para la Implementación del Centro de Contacto para Atención de Reclamos al OMS (Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma Nacional de Centro de Contacto para las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador.)

Únicamente los oferentes extranjeros, en el caso de ser adjudicados y que no cuenten con la representación legal en el Ecuador, previo a la suscripción del contrato, deberán designar un apoderado en Ecuador, con amplio poder para suscribir el contrato y asumir las obligaciones que de éste se deriven directa o indirectamente, sean administrativas o de orden judicial, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley de Compañías.

El presupuesto referencial es de USD 3'062.500,00 (Tres Millones sesenta y dos mil quinientos) dólares de Estados Unidos de América, sin incluir el IVA, y el plazo estimado para la entrega de los bienes y servicios es de mil cuatrocientos cuarenta días, contado a partir de la fecha de notificación de que el anticipo se encuentra disponible en la cuenta de la Contratista.

El presupuesto referencial de esta contratación considera la entrega local de los bienes y servicios, según el siguiente detalle de valores y certificaciones presupuestarias:

EMPRESA	RECURSOS AFD	RECURSOS FISCALES	TOTAL con IVA	No. Certificación presupuestaria	Fechas
	TOTAL aporte x empresa sin IVA	IVA			
CNEL EP	\$ 1 455 521.77	\$ 203 773.05	\$ 1 659 294.81	17057	28-06-2016
E.E. Ambato	\$ 111 196.63	\$ 15 567.53	\$ 126 764.15	0096-2016	01/06/2016
E.E. Azogues	\$ 15 606.53	\$ 2 184.91	\$ 17 791.45	993-2016	30/05/2016
E.E. Centro Sur	\$ 200 020.73	\$ 28 002.90	\$ 228 023.63	DAF-2016-1597	03/06/2016
E.E. Cotopaxi	\$ 58 222.44	\$ 8 151.14	\$ 66 373.58	E 13-16	01/06/2016
E.E. Galápagos	\$ 2 904.53	\$ 406.63	\$ 3 311.17	195	02/06/2016
E.E. Norte	\$ 99 913.40	\$ 13 987.88	\$ 113 901.27	PC 220	02/06/2016
E.E. Quito	\$ 968 688.16	\$ 135 616.34	\$ 1 104 304.50	DF 06 1082	06/06/2016
E.E. Riobamba	\$ 62 593.21	\$ 8 763.05	\$ 71 356.26	3923-DIF-2016	02/06/2016
E.E. Sur	\$ 87 832.61	\$ 12 296.57	\$ 100 129.17	301-2016-JEPRE-JETES	02/06/2016
TOTAL	\$ 3 062 500.00	\$ 428 750.00	\$ 3 491 250.00		

El plazo indicado se compone de una primera etapa de 180 días, que corresponde al diseño, desarrollo, suministro, instalación, personalización, integración y pruebas de la solución objeto de la presente contratación. Una segunda etapa, de 120 días, para la capacitación y puesta en producción en coordinación con cada Empresa de Distribución. Una tercera etapa, de 60 días, que corresponde al soporte y acompañamiento en la operación de la plataforma, y de acuerdo a los resultados de las pruebas de funcionalidad, la contratista deberá sugerir y recomendar las acciones a cada distribuidora para alcanzar el indicador de desempeño 80/20. Una cuarta etapa para soporte y mantenimiento por mil ochenta (1080) días a partir de la entrega recepción provisiona. Total de la ejecución contractual 1440 días.

Las condiciones de esta convocatoria son las siguientes:

1. El pliego está disponible, sin ningún costo, en los portales web de la Empresa Eléctrica Quito S.A. (<http://www.eeq.com.ec>) y del MEER (<http://www.meer.gob.ec>). Únicamente el oferente que resulte adjudicado, una vez recibida la notificación de la adjudicación, pagará a la Empresa Eléctrica Quito S.A., el valor USD 800,00 (Ochocientos) dólares de Estados Unidos de América, más IVA.
2. La convocatoria, se publicará en:
 - Dos medios de prensa escrita a nivel nacional, por una sola vez.

- Página web del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER.
 - Página web de la Empresa Eléctrica Quito S.A
 - Página web oficial de dgMarket (<http://licitaciones.afd.dgmarket.com/index.do>).
3. El proceso de contratación antes referido, se publicarán a través de los siguientes medios:
- Página web del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER (<http://www.meer.gob.ec>).
 - Página web de la Empresa Eléctrica Quito S.A. (<http://www.eeq.com.ec>).
4. Los interesados podrán formular preguntas por escrito a la siguiente dirección electrónica: procesos.afd.eeq@eeq.com.ec. La Comisión Técnica absolverá las preguntas y realizará las aclaraciones necesarias a través de la página web de la Empresa Eléctrica Quito S.A. (<http://www.eeq.com.ec>) y la página web del MEER (<http://www.meer.gob.ec>), en el plazo establecido en el cronograma descrito en este pliego.
5. La oferta técnica – económica en original y copia debidamente numerada y rubricada, así como en medio digital, se presentará en idioma castellano, simultáneamente de forma física, en un sobre cerrado en la Dirección de Contratación Pública de la Empresa Eléctrica Quito S.A., ubicada en el cuarto piso del edificio El Transformador, situado en la Av. Eloy Alfaro, N29-150, entre las calles Alemania y 9 de Octubre, hasta las 10h00 del 26 de octubre de 2016, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. La apertura de las ofertas se realizará una hora más tarde de la hora prevista para la recepción de las ofertas. El acto de apertura de ofertas será público, y se efectuará en la Sala de Capacitación de la Empresa Eléctrica Quito S.A., ubicada en el sexto piso del edificio El Transformador, situado en la Av. Eloy Alfaro, N29-150, entre las calles Alemania y 9 de Octubre.
6. La oferta debe presentarse por la totalidad de la contratación.
7. En este proceso no se contempla reajuste de precios.
8. La evaluación de las ofertas se realizará aplicando los parámetros de calificación previstos en el pliego, conforme lo dispone el artículo 54 del Reglamento General de la LOSNCP
9. Los pagos del contrato se realizarán con cargo al financiamiento proveniente de la Agencia Francesa de Desarrollo, relacionados con las certificaciones presupuestarias detalladas en esta convocatoria; las certificaciones han sido emitidas por la totalidad de la contratación.

Se realizarán pagos parciales de acuerdo al cumplimiento de los hitos que se presentan en el cuadro siguiente, previo a la presentación de facturas individuales, por cada Empresa del Contratante, previo el informe de aceptación y aprobación del pago por parte del Administrador del contrato. La responsabilidad del pago de las facturas, será de cada distribuidora.

El monto de las facturas corresponderá al valor proporcional que cada Empresa Eléctrica de Distribución aporte, conforme el hito del proyecto, validado por el Administrador del Contrato.

Los pagos se realizarán de la siguiente manera:

Anticipo del cuarenta por ciento (40%) del valor total de contrato que se pagará contra solicitud de pago del administrador del contrato y presentación de una garantía de buen uso del mismo por el contratista, por el monto equivalente al cien por ciento (100%) del valor del anticipo. . Respecto de este anticipo no se exigirá por parte de la Entidad Contratante que el Contratista emita una factura.

El objeto contractual se facturará de la siguiente manera:

Hito del Proyecto		Porcentaje a Pagar
1	Diseño, desarrollo, suministro, instalación, personalización, integración y pruebas de la solución	60%
2	Capacitación y entrenamiento, puesta en producción coordinada con los proveedores de los sistemas ADMS y CIS-CRM, por cada Empresa de Distribución	20%
3	Soporte y acompañamiento en la operación de la plataforma y suscripción de la suscripción del acta de entrega recepción provisional.	20%

De cada factura se descontará la amortización del anticipo.

10. El procedimiento se ceñirá a las políticas de la Agencia Francesa de Desarrollo, y a las disposiciones de la LOSNCP, su Reglamento General, las resoluciones del SERCOP en lo que fueren aplicables, mismas que se determinan en el presente pliego.

11. La Empresa Eléctrica Quito S.A. se reserva el derecho de cancelar o declarar desierto el procedimiento de contratación, situación que no dará lugar a pago de indemnización alguna.

Quito, 26 de agosto de 2016

ING. LUIS FERNANDO GÓMEZ MIRANDA

Gerente General (E)



SECCIÓN II

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, PRESUPUESTO REFERENCIAL, TÉRMINOS DE REFERENCIA

2.1 Objeto: Este procedimiento precontractual tiene como propósito seleccionar a la oferta de mejor costo, en los términos del numeral 18 del artículo 6 de la LOSNCP, para la Implementación del Centro de Contacto para Atención de Reclamos al OMS (Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma Nacional de Centro de Contacto para las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador).

2.2 Presupuesto referencial: El presupuesto referencial es de USD 3'062.500,00 (tres millones sesenta y dos mil quinientos) dólares de Estados Unidos de América, sin incluir el IVA, del objeto de contratación determinado por la Empresa Eléctrica Quito S.A.

2.3 Términos de Referencia: Se incluyen los términos de referencia del proyecto, considerando los rubros a contratarse. La descripción abarca los rubros, requisitos, disponibilidad del equipo mínimo para la ejecución, pruebas, parámetros de aceptación y forma de pago.

Los términos de referencia para la presente contratación se detallan a continuación:

2.3.1 Antecedentes

Un Centro de Contacto es una unidad compleja que articula nuevos paradigmas y conceptos sobre relaciones, gestión del vínculo, actitud, conocimientos, tonos, maneras, estilos, coherencia con la estrategia de servicio y marketing de la organización, comunicación, gestión de imagen, tecnología, procesos, y gente. No es únicamente teléfonos y contestar llamadas telefónicas, es gestión con la gente. El 80% del éxito de la gestión, depende del Recurso Humano, de su desarrollo, motivación, productividad. Esta parte es quizá la más compleja y requiere de conocimiento y liderazgo en servicio para potenciarlo eficazmente.

En tal virtud, y en el marco del proyecto SIGDE que lleva adelante el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable del Ecuador (MEER), el presente proyecto pretende disponer de una solución integral de diseño, desarrollo, suministro, instalación, personalización, integración, pruebas, capacitación, puesta en marcha, acompañamiento y soporte de una plataforma Nacional de Centro de Contacto para las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador.

2.3.2 Objetivo General

Mejorar las facilidades de comunicación entre el usuario y las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador para una gestión oportuna en la atención de sus requerimientos, a través de la implementación de una solución de Centro de Contacto Nacional.

2.3.3 Objetivos Específicos

- Disponer de una plataforma única de centro de contacto a nivel nacional para las Empresas de Distribución Eléctrica, a fin de realizar la gestión integral de los requerimientos del usuario, que potencie canales alternativos de comunicación, como redes sociales y aplicaciones móviles.
- Interoperar con otros sistemas informáticos corporativos que conforman la arquitectura del proyecto SIGDE, a través de servicios SOA, que cumplan con el modelo CIM (Common Information Model) IEC 61968, entre ellos el CRM (SAP 7.3) y la suite de operación ADMS de

Telvent (ADMS 3.4.2), con el uso del bus de servicios empresariales (ESB 9.0.0.1) proporcionados por el contratante.

- Realizar el acompañamiento y soporte de la solución de centro de contacto para alcanzar el parámetro de calidad de servicio de toda la plataforma.
- Sugerir y recomendar las acciones a cada distribuidora para alcanzar el indicador de desempeño 80/20.
- Homologar los procedimientos e instructivos de atención al usuario del Centro de Contacto a nivel nacional para las Empresas Eléctricas de Distribución.

2.3.4 Servicios esperados

Los servicios que se esperan obtener una vez culminado este proyecto son:

1. Incrementar la satisfacción del cliente y mejora de los índices de calidad de la atención con los servicios recibidos.
2. Obtener una mejora sistemática de la gestión de atención al usuario de las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador.
3. Obtener los reportes periódicos o a solicitud, que permitan la toma oportuna de decisiones.
4. Unificar los criterios de gestión de la atención al usuario, para obtener una visión conjunta de la situación a nivel de país.
5. Disponer de un adecuado nivel de control sobre los procesos de interacción con los usuarios por los diferentes canales de comunicación.

2.3.5 Alcance y Entregables

A continuación se describen el alcance, requisitos funcionales, capacidad y entregables relacionados al suministro, acondicionamiento, instalación, puesta en marcha, soporte y, acompañamiento en la operación y gestión del cambio de un Centro de Contacto Nacional. En adelante se describen los detalles de manera no específica a un producto.

Las Empresas Eléctricas de Distribución desean una solución que se integre, en la actual línea de tiempo de ejecución de los proyectos, con los sistemas: CIS/CRM de SAP y ADMS de Telvent, éste último en funcionamiento, los alcances de la integración se detallan en los ítems 3 y 5 del numeral 2.3.5.2 de los pliegos, no obstante las particularidades del detalle de la ingeniería de integración serán tratados entre el contratista, personal de Telvent, de IBM y el Administrador del contrato. La propuesta deberá detallar los precios referentes de hardware, aplicaciones de software, pruebas, gestión del cambio, puesta en marcha, capacitación, licenciamiento, soporte técnico, mantenimiento y el servicio post venta.

El proyecto tendrá el siguiente alcance:

Provisión de una solución para la gestión integral de los requerimientos de los usuarios por múltiples canales de comunicación, incluyendo, y no siendo el único, el servicio de conmutador telefónico, a través de un número único a nivel nacional.

Diseño de la arquitectura de la solución, integrada a los sistemas CIS/CRM de SAP y ADMS de Telvent, a través del ESB de IBM, que dispone la contratante, cabe indicar que el Agente del centro de contacto deberá disponer de una sola pantalla de trabajo del CRM, la misma que será SAP Web IC provista por IBM.

El sistema debe generar información de la operación del mismo, que pueda ser gestionada con la herramienta COGNOS, de la Contratante, esta integración estará a cargo del mismo contratista.

Implementar el portafolio de servicios para la gestión de requerimientos de los usuarios.



Sobre la base de un Plan de Gestión del Cambio, definir y recomendar la estructura organizacional y administrativa del Centro de Contacto Nacional, con las funciones, responsabilidades, tareas típicas y perfiles del personal necesarios para la óptima operación.

La solución debe utilizar las plataformas de hardware existentes en los Centros de Datos Nacionales (Quito) y (Guayaquil) y de las Empresas de Distribución que puedan ser utilizables e integradas al Centro de Contacto Nacional.

Elaborar los procesos, procedimientos e instructivos técnicos y administrativos para el funcionamiento, operación y mantenimiento del Centro de Contacto Nacional.

Integración con el portal Web y oficina virtual disponibles de ámbito nacional, a través de los cuales se receptorán los requerimientos y comunicará a los usuarios sobre el estado de sus pedidos.

Integración con las aplicaciones móviles que se dispongan, a fin de interactuar con dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tablets.

Capacitar al personal técnico y administrativo de las Empresas Eléctricas en aspectos relacionados a la administración, operación, mantenimiento del centro de contacto y la creación de nuevas campañas

2.3.5.1 Arquitectura de la Solución Multicanal

La solución debe considerar un sistema multicanal redundante en la modalidad activo – pasivo, el principal estará ubicado en el Centro de Datos Nacional (CDN1) ubicado en Iñaquito en la ciudad de Quito y el segundo en el CDN2 ubicado en El Salitral en la ciudad de Guayaquil.

Los principales componentes de la solución deben ser instalados y configurados en la plataforma tecnológica disponible en los Centros de Datos Nacionales de Quito y Guayaquil y en las ciudades definidas en la arquitectura del sistema.

Arquitectura del canal telefónico.- Todas las llamadas telefónicas de los usuarios llegarán a través del número único nacional (136) y serán procesadas en los servidores virtuales del centro de contacto en el CDN1 (activo) y únicamente cuando exista algún problema en este centro de datos, dichas llamadas serán procesadas en los servidores redundantes en el CDN2 (pasivo).

Las llamadas hacia el número único nacional correspondientes a la telefonía fija, serán receptadas en forma distribuida a nivel nacional, siguiendo la lógica del código regional de marcado del Plan Nacional de Telefonía; es decir que la Contratista proveerá e instalará nueve (9) concentradores de llamadas con función de firewall de voz; estos equipos, denominados SBC (Session Border Controller), estarán en cada CDN y las Empresas Eléctricas Ambato, Cotopaxi, CNEL Unidad de Negocio Manabí, Unidad de Negocio del Norte, CNEL Regional Sucumbios, Centrosur y EESur (en total, nueve SBC). Ver figura 1.



Figura 1.- Ubicación de los servidores principal – respaldo del centro de contacto y distribución de los SBC.

En los CDNs se recibirán las llamadas telefónicas correspondientes al número único nacional, en el ámbito regional del plan de numeración de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP); es decir, todas llamadas que correspondan al código regional 02 (Pichincha y Sto. Domingo de los Tsáchilas) llegarán hacia el CDN1 (Iñaquito), mientras que las que correspondan al código regional 04 (Guayas y Sta. Elena) llegarán hacia en CDN2 (Salitral).

Por otro lado, para el resto de provincias del país, la arquitectura de recepción de la llamada será la siguiente:

Las llamadas que correspondan al código regional 03 de las provincias de Tungurahua, Pastaza y el cantón Palora de la provincia de Morona Santiago, llegarán hacia el controlador de sesión de frontera (SBC Session Border Controler), que se instalará como parte del suministro de la Contratista, en la Empresa Eléctrica Ambato.

Las llamadas que correspondan al mismo código regional 03 de las provincias de Cotopaxi, Bolívar y Chimborazo, llegarán hacia el controlador de sesión de frontera (SBC Session Border Controler) que se instalará como parte del suministro de la Contratista en la Empresa Eléctrica Cotopaxi.



Todas las llamadas que correspondan al código regional 05 (Manabí, Los Ríos y Galápagos), llegarán hacia el controlador de sesión de frontera (SBC Session Border Controller), que se instalará como parte del suministro de la Contratista en la CNEL Unidad de Negocio Manabí. No obstante, la Contratista debe optimizar la arquitectura propuesta para Galápagos en función de su experiencia y las condiciones de comunicación satelital hacia las islas, así como la arquitectura definida para la operación del CIS/CRM y ADMS para este caso específico, lo cual no implicará ningún ajuste en el presupuesto ofertado.

Las llamadas que correspondan al código regional 06 de las provincias de Esmeraldas, Imbabura y Carchi, llegarán hacia el controlador de sesión de frontera (SBC Session Border Controller), que se instalará como parte del suministro de la Contratista en la Empresa Eléctrica Regional del Norte.

Las llamadas que correspondan al mismo código regional 06 de las provincias de Orellana, Napo y Sucumbíos, llegarán hacia el controlador de sesión de frontera (SBC Session Border Controller), que se instalará como parte del suministro de la Contratista en la CNEL Unidad de Negocio Sucumbíos

Las llamadas que correspondan al código regional 07 de las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago, llegarán hacia el controlador de sesión de frontera (SBC Session Border Controller) que se instalará como parte del suministro en la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur. En este único caso CNT EP terminará las llamadas en un número piloto de ETAPA EP.

Las llamadas que correspondan al mismo código regional 07 (Loja, Zamora y El Oro), llegarán hacia el controlador de sesión de frontera (SBC Session Border Controller), que se instalará como parte del suministro de la Contratista en la Empresa Eléctrica Loja.

En caso de falla o por tráfico excesivo en alguno de los SBC indicados anteriormente, la solución permitirá realizar el desborde automático de llamadas hacia otro SBC para que los usuarios puedan ser atendidos por otros agentes, es decir los agentes de las diferentes Distribuidoras atenderán llamadas tanto locales como de otras Distribuidoras en caso de fallas o por tráfico excesivo de otros SBC, por tratarse de un Centro de Contacto Nacional; por tanto, la contratista deberá garantizar que los SBC tendrán la capacidad suficiente para atender el tráfico normal y de desborde.

Conforme a esta arquitectura, el contratista deberá realizar las gestiones necesarias a nombre de la contratante para que las Operadoras de telefonía fija CNT EP, ETAPA EP, SETEL S.A, Ecuador Telecom S.A., Globalnet S.A., Linkotel S.A., y LEVEL 3 configuren en sus centrales telefónicas el número único telefónico para el acceso al centro de contacto por parte de la ciudadanía, esta configuración será conforme al área geográfica de funcionamiento de cada Operador telefónico. Con excepción del cantón Cuenca, en todos los demás casos los operadores de telefonía fija terminarán la llamada en un número piloto de CNT EP.

La contratante dispone para el contratista, de la siguiente infraestructura de servidores en los CDN1 y CDN2: IBM Power 8 con sistema operativo AIX 7 y sistema operativo Linux Red Hat base de datos Oracle 11G; bases datos Oracle 11G para servidor de operaciones o IBM Pure Flex System X86 alternativa de sistema operativo Windows.

La solución debe ser virtualizada en el CDN1 y CDN2, para lo cual se dispondrá de la infraestructura de servidores necesaria para los ambientes de producción, pruebas y desarrollo. El oferente deberá indicar en

el Anexo 4 las necesidades de infraestructura de servidores requerida para el funcionamiento de su solución.

La base de datos será Oracle 11G o superior y el sistema operativo AIX o Linux Red Hat. La contratante dispondrá del soporte técnico necesario de la plataforma IBM para la optimización del rendimiento de la solución.

En la figura 2, el esquema de funcionamiento del servicio activo – pasivo. Esquemáticamente todas las llamadas recibidas a través de los SBC son enrutadas hacia el servidor principal ubicado en el CDN1 (Iñaquito) y en caso de falla de estos servidores, las llamadas serán enrutadas hacia el servidor de respaldo ubicado en el CDN2 (El Salitral).

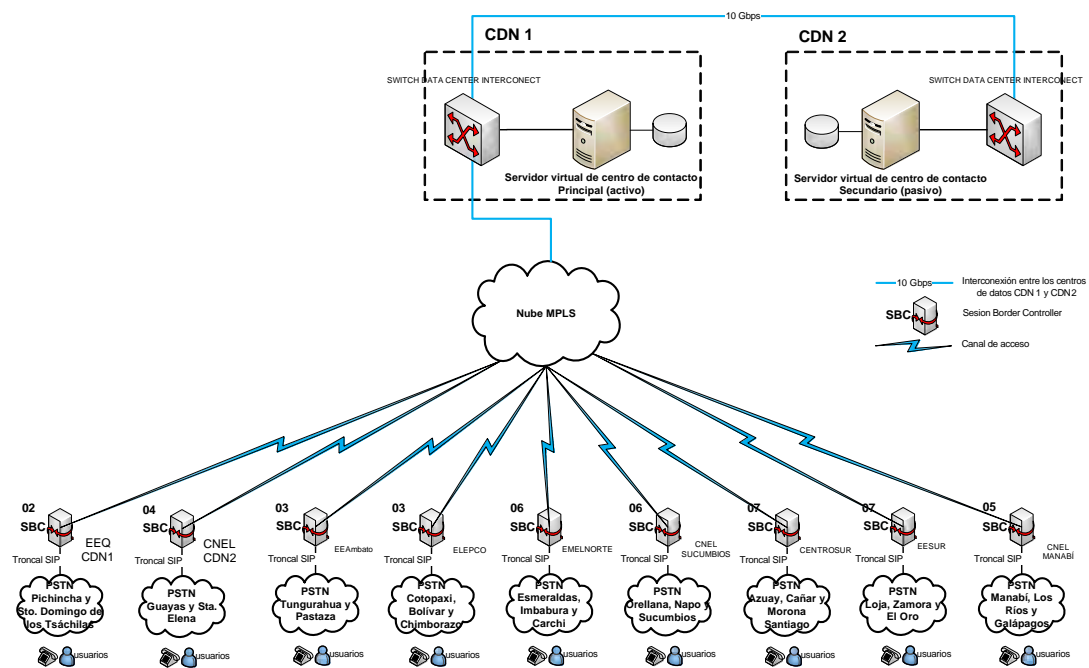


Figura 2.- Esquema de funcionamiento del servicio Activo – Pasivo

No obstante, la figura anterior es esquemática, pues la realidad, en cuanto a red de comunicaciones se refiere, para que las llamadas telefónicas lleguen hacia el CDN1 o CDN2, dependiendo del caso, es diferente (en la figura 3 se observa la arquitectura de la red de comunicaciones para el canal de voz de telefonía fija).

La Contratista debe validar si el canal de redundancia de 4Mbps propuesto, es suficiente para estos propósitos, pues una vez validados, estos canales serán contratados por cada una de las Empresas Eléctricas que asuman este rol. Los demás segmentos de la red WAN y la nube MPLS implementada a nivel nacional sobre la infraestructura de CELEC EP unidad de negocio TRANSELECTRIC, están disponibles para que el oferente considere en su oferta; no obstante, para garantizar que el sistema

ofertado soporta la solución propuesta, el oferente debe manifestarlo tácitamente este particular. La operación y funcionamiento de la nube MPLS no será responsabilidad de la contratista.

La plataforma de Centro de Contacto deberá ser una solución basada en IP y cien por ciento basada en software y protocolo SIP; por lo tanto, se contratarán canales telefónicos SIP que llegarán a CDN1, CDN2, Empresa Eléctrica Ambato, Empresa Eléctrica de Cotopaxi, CNEL Unidad de Negocio Manabí, Empresa Eléctrica Regional del Norte, CNEL Unidad de Negocio Sucumbios, Empresa Eléctrica Centro Sur y Empresa Eléctrica del Sur, excepto en la ciudad de Cuenca donde el Operador público de telefonía fija es ETAPA EP, en todos los demás casos se contratará las troncales SIP con CNT EP.

En otras palabras, las llamadas telefónicas realizadas al número único nacional (136) serán receptadas en forma distribuida y, mediante voz sobre IP, enviadas a ser procesadas por el centro de contacto en el CDN1 y en ausencia o falla de éste último serán procesadas por el centro de contacto en el CDN2.

En el caso de caída simultánea de los dos centros de contacto instalados en los CDNs, o ante fallas de la red de comunicaciones principal y respaldo, la solución debe funcionar en modo de autonomía de voz con los elementos más básicos de IVR y atención telefónica por parte de agentes de centro de contacto.

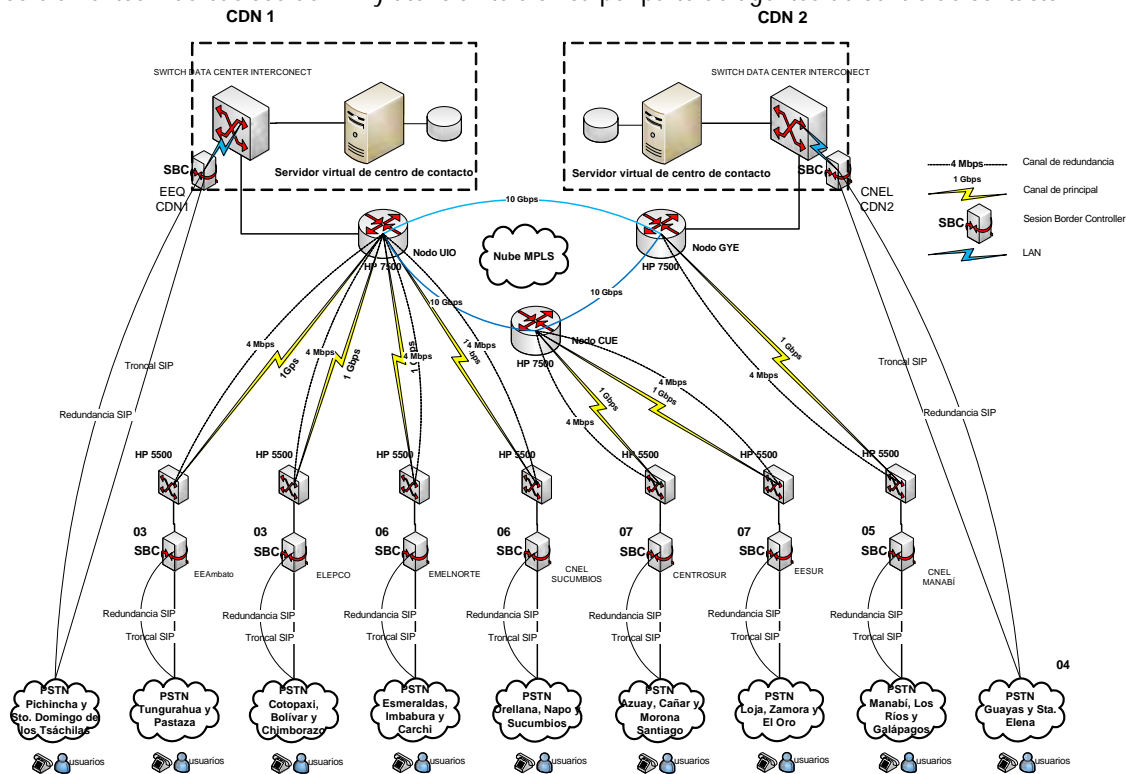


Figura 3.-Arquitectura de la red de comunicaciones para el canal de voz de telefonía fija

En cuanto a los accesos al número único nacional a través de telefonía móvil celular, la Contratista deberá realizar las gestiones necesarias con operadores móviles celulares (CNT EP, OTECEL, CONECEL) a nombre de la contratante, para que las llamadas terminen en el mismo número piloto de CNT EP que llega al CDN1 (Iñaquito). Ver figura 4.

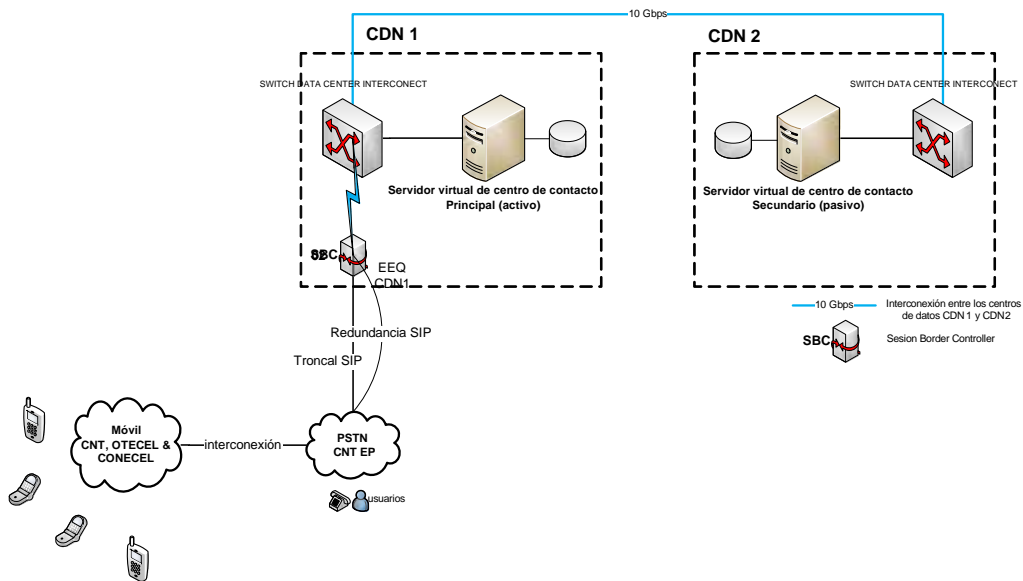


Figura 4.-Arquitectura de la red de comunicaciones para el canal de voz de telefonía móvil celular

Arquitectura multicanal.-

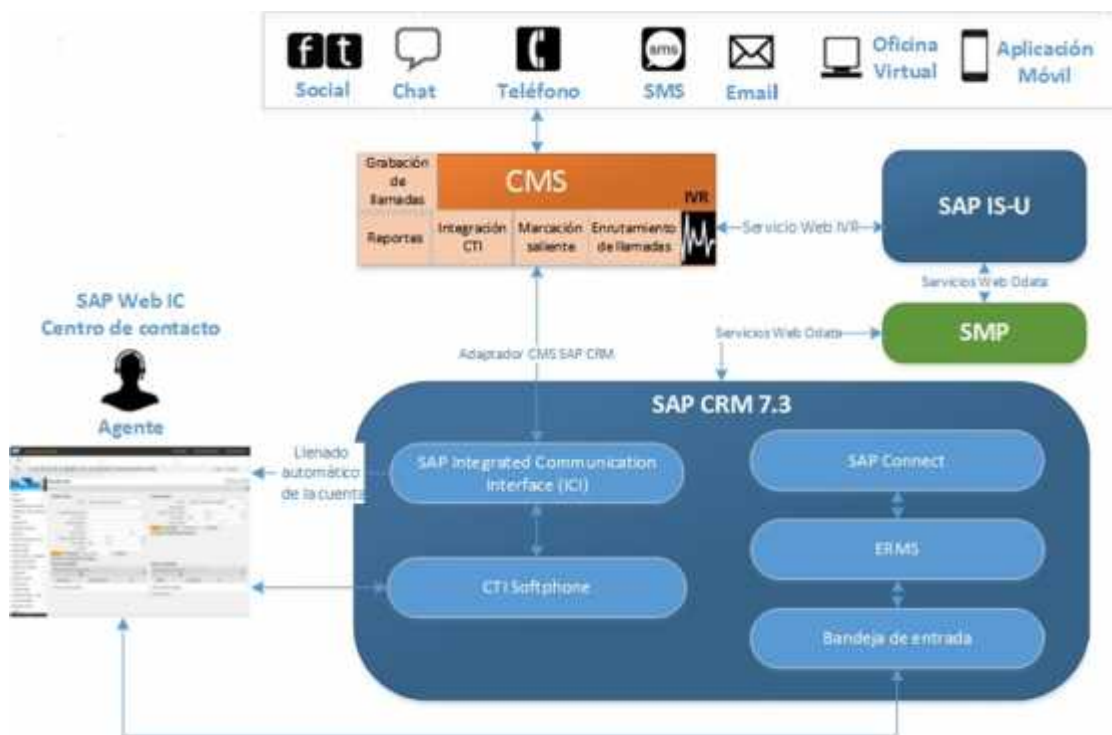


Figura 5.-Arquitectura de la interacción multicanal



Como se mencionó anteriormente, la solución debe integrar al menos los siguientes canales para entrada y salida: llamadas telefónicas, chat, correo electrónico, redes sociales: (facebook, twitter, Instagram), portal Web, aplicaciones móviles, mensajes SMS, esto implica que los agentes del centro del contacto deben ser multicanal también, por lo tanto todos los agentes podrán atender todos los canales (tener presente que la solución de agente es el SAP Web IC provisto por IBM). La información de los canales (interacción con el cliente) deberá ser registrada y almacenada para la elaboración de reportes e informes, tanto en tiempo real como históricos.

La solución debe permitir que los agentes para atención de los diferentes canales puedan trabajar de forma remota, no siendo necesario que todos se encuentren ubicados en un mismo lugar físico, de hecho las estaciones de trabajo de los agentes estarán distribuidos a nivel nacional: 40 en la Empresa Eléctrica Quito S.A. en la ciudad de Quito, 90 en CNEL EP en la ciudad de Guayaquil, 25 en la CENTROSUR en la ciudad de Cuenca, 12 en Empresa Eléctrica Ambato, 10 en Empresa Eléctrica del Sur en la ciudad de Loja, 5 en la Empresa Eléctrica de Cotopaxi en la ciudad de Latacunga, 10 en la Empresa Eléctrica del Norte en la ciudad de Ibarra, 6 en la Empresa Eléctrica Riobamba en la ciudad de Riobamba y 2 en la Empresa Eléctrica Azogues en la ciudad de Azogues, dando un total de 200 estaciones de trabajo para agentes y supervisores, debiendo considerarse que dentro de estas las estaciones de trabajo para Supervisores se distribuirán de la siguiente manera: 4 en EEQuito, 8 en CNEL EP, 2 en CENTROSUR, 2 EEAmbato, 2 EELoja y 2 EMELNORTE, dando un total de 20 estaciones de trabajo para Supervisores. Esta distribución podrá cambiar conforme la propuesta que realice al inicio del proceso, y de forma sustentada, el contratista, para lo cual la contratante entregará la información que se disponga.

La solución debe poder asignar tareas a los agentes tomando en cuenta sus habilidades (Skills).

La solución incluirá la provisión de una herramienta para el envío masivo de información al cliente, a través de al menos los siguientes medios: IVR, correo electrónico, aplicación móvil, mensajes SMS.

La solución debe permitir manejar las interacciones con el cliente de manera más eficiente, al asegurarse que los recursos apropiados estén prontamente disponibles para los clientes, con características de direccionamiento inteligente y selección de recursos, pudiéndose determinar si los clientes deberían ser atendidos automáticamente, por el agente menos ocupado, el primero en estar disponible o el que tenga las habilidades que mejor se adaptan a las necesidades de este cliente.

En todo momento se estará equipado para entregar la mejor experiencia al cliente con un solo grupo de agentes, independientemente de la ubicación de los mismos, brindando asistencia por los canales de contacto que prefieran.

La solución debe distribuir las tareas de multicanalidad de forma integral, a través de una aplicación de enrutamiento única. Todas las interacciones, independientemente del canal empleado, se registrarán de forma unificada, permitiendo gestionar de forma integrada los resultados y el manejo de colas de atención entrante y saliente con multicanalidad.

La capacidad de enrutamiento de multicanalidad implica que se les pueda aplicar las mismas reglas de enrutamiento que las que se aplican a las llamadas telefónicas, a los diferentes tipos de acceso de multicanalidad.

En función de la recepción de las interacciones de multicanalidad, podrá iniciar en forma automática y proactiva otra interacción cualquiera, incluso llamados telefónicos.

Debe permitir generar reportes históricos de las interacciones muticanal y el monitoreo en tiempo real de todas las interacciones.

Dentro de la misma interfaz de agente (SAP Web IC), se podrá visualizar y gestionar todas las interacciones de multicanalidad. El softphone debe estar integrado con la única interfaz del agente SAP Web IC.

La arquitectura de servicios de multicanalidad debe considerar de forma integral los sistemas homologados disponibles en el sector, los diferentes medios de comunicación con el cliente, de forma que la atención de los requerimientos se gestione de forma coordinada.

Arquitectura Activo – Pasivo.-

La solución debe operar en alta disponibilidad con sistemas redundantes locales entendiéndose que esto aplica en los centros de datos nacionales CDN1 y CDN2 y, recuperación ante desastres en configuración activo-pasivo (hot-standby), entendiéndose que esta redundancia geográfica aplica entre los centros de datos nacionales CDN1 y CDN2. En caso de producirse fallas en alguno de los componentes, se deberá garantizar la continuidad del servicio.

En cuanto al canal de voz, en una contingencia o falla de comunicaciones (caída de principal y respaldo en CDN1 y CDN2, o falla de la red de comunicaciones hacia los CDNs), en los sitios remotos (entendiéndose por sitio remoto el lugar donde operará el SBC) deberá funcionar un IVR con autonomía y funciones limitadas; es decir, operadora telefónica automática con desvío de llamadas a agentes luego del mensaje corto de bienvenida.

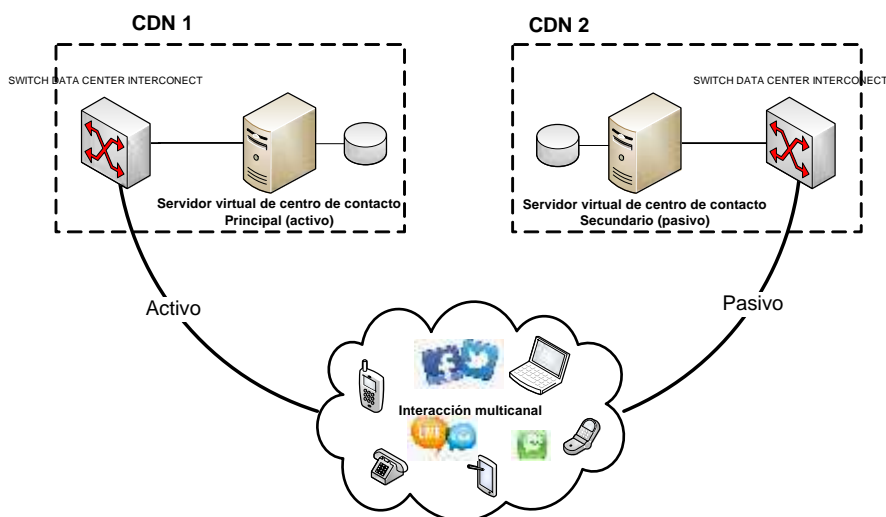


Figura 6.-Arquitectura activo – pasivo (hot standby)

2.3.5.2 Componentes y capacidad de la solución

Item	Componentes	Capacidad
1	Respuesta de voz interactiva (IVR) multicanal	200 canales de IVR multicanal y sus licencias entrantes y salientes. Para el caso de voz (Anexo 2), el menú IVR (trilingüe: castellano, kichwa y shuar) y con funciones de reconocimiento automático del habla ASR "Automatic Speech Recognition" solamente para castellano, a nivel Tier3 (en la misma cantidad, es decir 200); para el caso de SMS, marcando al *0136# el menú es solo en castellano. En todos los casos las Opciones de auto-servicio al cliente integradas con SAP y reportes detallados de las métricas relacionadas con el IVR. Redundancia local en los CDN y redundancia geográfica entre CDNs.
2	Distribución automática y ruteo inteligente multicanal (ACD)	200 licencias para el procesamiento y enrutamiento inteligente multicanal (incluye llamadas telefónicas y los otros canales de contacto); distribución automática de llamadas (ACD) y multicanales (chat, e-mail, redes sociales, sms, oficina virtual, aplicación móvil). Reportes detallados de las métricas de manejo de llamadas. Una vez que el distribuidor automático de multicanal determine que un agente se encuentra libre, podrá asignarle la atención de un canal de voz, chat, email, redes sociales, oficina virtual (todos sus servicios), aplicación móvil, sms u otros, todo ello en la única interfaz de agente (SAP Web IC) en forma no simultánea. Redundancia local en los CDN y redundancia geográfica entre CDNs
3	Integración computador teléfono (CTI) o conector de tipo plug in integrado a SAP CRM 7.3 y OMS	Integración computador teléfono (CTI) o conector de tipo plug in con SAP CRM 7.3, llenado automático de la pantalla (SAP-CRM), e integración a OMS (Telvent). Redundancia local en los CDN y redundancia geográfica entre CDNs
4	Marcador automático de llamadas	Marcador con los tipos de discado: predictivo, progresivo, preview y automático sin agentes. El cambio de la marcación debe ser manual y automática en función de cantidad de agentes y la productividad del sistema. Marcador (200 licencias) para campañas salientes. Redundancia local en los CDN y redundancia geográfica entre CDNs

5	Texto a audio TTS "text to speech"	100 licencias de TTS serán utilizadas para la consulta automática de saldos, notificación de interrupciones programadas y no programadas, estado de los trabajos, entre otros. Redundancia local en los CDN y redundancia geográfica entre CDNs
6	Reportes y estadísticas históricas	Para cada uno de los agentes, la solución debe proveer los reportes y estadísticas históricas de operación y atención al cliente del centro de contacto para todos los multicanales, las mismas que deben estar asociadas al número de trámite que se genere en el CRM (esto implica inclusive las grabaciones del 100% audio y de pantallas bajo demanda).
7	Herramientas de gestión	Conjunto de herramientas para manejar la operación eficiente del centro de contacto y la planificación de los recursos de los agentes, gestión dinámica de colas multicanal, tendientes a mantener o mejorar el nivel de atención 80/20. Así también para la personalización de reportes de la atención del centro de contacto. La herramienta debe disponer de varios niveles de acceso (administrador, supervisor, entre otros).
8	Diadema monoaural	280 Diadema monoaural para uso del softphone con anulación de ruido del micrófono y filtración de sonido de fondo con conector para desconexión rápida y cable adaptador con puerto USB
9	Gestor de campañas de salida automáticas	Para el caso del canal de voz (100 licencias); para el caso de SMS (50 paquetes simultáneos de 3600 sms/h); para el caso de e-mail (35 paquetes simultáneos de 3600 e-mail/h). Incluye todo el hardware, software y gestión con terceros para el funcionamiento completo de la solución. Para la notificación vía email se utilizarán las plataformas y cuentas de correo electrónico vigentes en las Empresas Eléctricas de Distribución.
10	Computadores para softphone	200 computadores de escritorio para la instalación del softphone para agentes y supervisores (CPU, monitor plano, teclado, tarjeta de audio).
11	Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación, configuración y puesta en marcha de toda la solución (hardware y software, en los diferentes lugares de operación). - Configuración y puesta en marcha del árbol de IVR con funciones de reconocimiento automático del habla.

		<ul style="list-style-type: none"> - Configuración y puesta en marcha del árbol IVR SMS - Integración vía ESB al OMS de Telvent y CRM, los detalles de la ingeniería de integración serán tratados en su debido momento entre el contratista y el personal técnico delegado de Telvent e IBM. - Integración a SAP CRM 7.3 vía conector - 4 campañas salientes multicanal (Plan RENOVA, Programa PEC, Encuesta de Satisfacción del usuario y Actualización de datos). - Puesta en marcha de las consultas de saldos IVR multicanal. - Puesta en marcha las notificaciones por interrupción de servicios programadas y no programadas, y cambios de estado, vía multicanal.
12	Capacitación	Al menos 40 horas de capacitación para el total Supervisores; 40 horas para el total de Agentes Nivel 1 y Nivel 2; 80 horas de capacitación para personal de Soporte Técnico (10 personas) de las Empresas Eléctricas (nuevos desarrollos en el IVR, creación de nuevas campañas, configuración de nuevos reportes, mantenimiento hardware, software y bases de datos, creación de nuevos agentes y supervisores). La capacitación se realizará en sitio, será impartida geográficamente y de acuerdo al cronograma de puesta en producción e integración del CIS con el Centro de Contacto.
13	Concentradores de llamadas con función de firewall de voz (SBC)	9 para ser instalados en todo el país (2 en los CDN, y el resto en las Empresas Eléctricas Ambato, Cotopaxi, CNEL Unidad de Negocio Manabí, Regional del Norte, CNEL Unidad de Negocio Sucumbíos, Centrosur y EESur. Cuya función será recibir las llamadas telefónicas de la PSTN y mediante VoIP enviar al centro de contacto nacional principal.
14	Gestión de la optimización del recurso (Workforce Optimization Management)	<ul style="list-style-type: none"> - Grabación de llamadas y pantallas.- para todos los agentes. Debido a que la grabación de pantallas demanda una cantidad de información considerable que cursaría por la red comunicaciones, la misma se realizará de manera distribuida en los siguientes lugares: CDN1, CDN2 y CENTROSUR, en los formatos de compresión más óptimos, las mismas que deben estar asociadas al número de trámite que se genere en el CRM. Para este ítem, en el caso de CENTROSUR, el oferente debe considerar todos los equipos hardware y software para el funcionamiento de la solución (llamadas y pantallas); sin embargo, el software de gestión deberá ser único. - Monitoreo de la calidad de atención y evaluación del rendimiento de todos los agentes. - Simulador de entrenamiento (perfeccionamiento continuo de

		los agentes) y guía de mejores prácticas para la atención del centro de contacto
15	Soporte y acompañamiento	Acompañamiento y soporte de la solución de centro de contacto para alcanzar y mantener los parámetros de calidad de servicio de toda la plataforma.
16	Pruebas	Conjunto de pruebas que debe prever el oferente: Pruebas funcionales; pruebas de diagnóstico; pruebas de aceptación; pruebas de recuperación de desastres.
17	Redes sociales, correo electrónico, chat, mensajes cortos (SMS), oficina virtual y movilidad	Todas las interacciones multicanal serán tratadas por los mismos Agentes como si fuese una atención del canal de voz, a través de una sola interfaz de usuario (SAP CRM 7.3). El distribuidor automático de contactos asignará inteligentemente a cada Agente el contacto que corresponda independientemente del canal de acceso (voz, mail, etc.). Redundancia local en los CDN y redundancia geográfica entre CDNs.

2.3.5.2.1 Solución de Software

La solución propuesta debe tener los entornos de pruebas y desarrollo, con el fin de probar la solución previa a pasar a la fase de producción. Debe incluir el licenciamiento integral que permita la configuración de los ambientes de desarrollo, pruebas y producción, de forma de garantizar su adecuado funcionamiento.

Las siguientes secciones describen los requisitos funcionales para los componentes del centro de contacto.

2.3.5.2.1.1 Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

Respuesta Interactiva de Voz (IVR) Interactive Voice Response, por sus siglas en inglés, es una aplicación de software que permite a un cliente interactuar con una entidad sin necesidad de ser atendido por un operador.

Ítem	Concepto	Observaciones
1	Requisitos Funcionales	

	<p>El sistema IVR debe estar estructurado en forma de árbol de decisiones y consultas, con reconocimiento de voz que brinde una percepción de diálogo accesible, rápido y seguro. En todo el árbol donde exista interacción vía DTMF deberá también existir respuestas y consultas vía ASR. El TTS servirá para ambos casos, por ejemplo la consulta de planillas.</p>	
	<p>Configuración mediante herramienta gráfica de los árboles de opciones y audio de respuesta.</p>	
	<p>El IVR propuesto debe ser multicanal, en el caso del canal de voz el menú será trilingüe (castellano, kichwa y shuar) y con funciones de reconocimiento automático del habla ASR "Automatic speech recognition" solamente para castellano, a nivel Tier3 (en la misma cantidad de agentes). No obstante, el cliente podrá seleccionar las opciones mediante el marcado de dígitos también (reconocimiento de tonos).</p>	
	<p>En ambos casos (reconocimiento de voz y tonos provenientes de un teléfono), el IVR debe brindar respuestas apropiadas en forma de voz, callback, e-mail o algún otro medio. Su ventaja principal es la de liberar los recursos humanos corporativos disminuyendo simultáneamente los tiempos de espera de los usuarios.</p>	
	<p>Para el caso del canal SMS, se accederá al IVR marcando al *0136# (o equivalente) y el menú que aparece será solo en castellano.</p>	
	<p>El sistema debe tener reconocimiento del servicio de identificación de número de marcado (DNIS) para fines de despacho, e identificación automática del número (ANI) con fines de actualización de datos.</p>	
	<p>El sistema de IVR debe poseer nativamente redundancia en el CDN principal y geo redundancia en el del CDN alterno, así también IVRs distribuidos en las Empresas Eléctricas Ambato, Cotopaxi, CNEL Unidad de Negocio Manabí, Regional del Norte, CNEL Unidad de Negocio Sucumbíos, Centrosur y EESur con funciones de supervivencia.</p>	
	<p>El sistema debe funcionar en alta disponibilidad y reasignar canales automáticamente ante caídas de servidores. Debe incluir licencias de recuperación de desastre.</p>	
	<p>La plataforma IVR será instalada manteniendo integración en cualquier escenario CTI/plug-in para permitir tanto la</p>	

	transferencia de voz y datos como enrutamiento inteligente, utilizando la cantidad de canales necesarios.	
	El sistema de IVR debe soportar los protocolos estándar de la industria: VXML, CCXML, MRCP v1, MRCP v2, SIP.	
	El sistema IVR deberá estar vinculado al módulo de marcación predictivo, progresivo, preview y automático sin agentes.	
	El sistema de IVR debe integrarse a través de web services para la consulta de saldos y vía ESB la integración a SAP Web IC y OMS (Telvent).	
	El sistema de IVR, en determinados puntos del árbol, debe conectarse a fuentes de datos como: Base de datos de los sistemas Comerciales de las Empresas Distribuidoras, de forma que al reconocer por tonos una clave, o mediante reconocimiento automático del habla, el sistema accederá a las bases de datos con esa variable y podrá extraer información de contexto (vía ESB o web services, dependiendo el caso). La información está en bases de datos separadas, no obstante con la terminación de la puesta en producción del CIS se dispondrá de una base de datos consolidada.	
	El sistema IVR debe tener la capacidad de conectarse también a otras bases de datos estándares a través de JDBC, ODBC, UDA y SQLXML.	
	El entorno de desarrollo del árbol de IVR debe soportarse en Java generando código VXML sin aspectos propietarios (tags o similares).	
	El sistema de IVR debe proveer reportes de navegación y detalle de llamadas de manera gráfica y vía web.	
	En el caso de campañas salientes, las llamadas desde el IVR (por ejemplo campañas Plan RENOVA, Programa PEC, Actualización de datos, Notificación Interrupciones, Encuesta de Satisfacción del Usuario, entre otros) el sistema debe contar con la clasificación automática de la situación de la llamada (ocupado, buzón, entre otros)	
	El envío de mensajes de información desde el IVR, debe considerar además de la voz, el e-mail y SMS bidireccional.	

	<p>Se debe tener la trazabilidad de la llamada desde que es recibida en el IVR hasta que es ofrecida al agente vía un identificador único y universal para cada llamada (proporcionado por el CRM). Este identificador debe estar disponible para búsquedas desde la interface de usuario del grabador de audio y pantallas.</p>	
	<p>Se deberá proveer el software de aplicación de conversión de archivos estándares de audio (mp3, wav, etc.) al formato que utilicen los módulos IVR y ACD.</p>	
	<p>Deberá interactuar con el ACD derivando llamadas o realizando consultas. El módulo tendrá métricas de navegabilidad y trazabilidad en las interacciones del IVR que deberán quedar registradas, identificando los nodos y ramas del árbol, asociadas a las grabaciones de audio y pantallas del módulo grabador.</p>	
	<p>Integración con la reproducción de textos por medio de voz. (TTS: Text to Speech) en idioma castellano, para la consulta automática de saldos, notificación de interrupciones programadas y no programadas, estado de los trabajos, entre otros.</p>	
	<p>Para fines estadísticos, se debe poder contabilizar la cantidad de llamadas en cualquier punto o rama del menú, en más de uno y en forma simultánea.</p> <p>Se deberá poder monitorear en todo momento el estado de actividad de los múltiples canales.</p>	
	<p>La solución debe disponer de la función de música en espera/en función de cola, incluyendo tanto la música como la posibilidad de incluir mensajes personalizados/grabaciones por cola o por el estado de cuenta del cliente. El proveedor debe proporcionar la capacidad de tener un mínimo de 10 minutos de música/grabación en espera.</p>	
	<p>Cola dinámica de mensajería basada en la predicción del tiempo de espera, el estado de la cuenta del cliente (como vencidos), la selección de clientes críticos, etc.</p>	
	<p>El IVR debe ser configurable para realizar encuestas de satisfacción del servicio de centro de contacto a los usuarios.</p>	

2.3.5.2.1.2 Distribución automática y ruteo inteligente multicanal (ACD)

La solución propuesta dispondrá de un módulo distribuidor automático y ruteo inteligente multicanal ACD (Automatic Call Distribution) por sus siglas en inglés, entendiéndose el concepto más amplio de llamada como multicanal, distribuyendo los requerimientos de los clientes de forma inteligente a los agentes mejor calificados para atenderlos.

Deberá interactuar con el IVR, posibilitando el regreso al mismo nivel u otro diferente. Los agentes o grupo de agentes realizarán eventualmente ambas funciones: atención de llamadas telefónicas y de contactos por multicanal.

Ítem	Concepto	Observaciones
2	Requisitos Funcionales	
	El sistema ACD debe poseer nativamente redundancia en el CDN principal y geo redundancia en el del CDN alterno.	
	El ACD debe tener enrutamiento basado en habilidades (skills). Dependiendo de la habilidad (skill) por la que ingresó la llamada o multi contacto; el sistema debe asignar a un Agente habilitado, mediante un método de selección que podrá ser modificado por el Administrador. Por ejemplo podrían crearse skills de Agentes a tiempo completo, agentes de tiempo parcial, y agentes remotos.	
	El sistema ACD debe ser parte integral del core de comunicaciones y no depender del sistemas de base de datos, aplicaciones de terceros y conexiones externas de CTI.	
	El sistema de ACD debe poseer diferentes esquemas de enrutamiento basados en ocupación, tiempo disponible, llamadas en cola y niveles de servicio, como mínimo.	
	El sistema de ACD debe contar con una capacidad de registrar 1.000 agentes de forma simultánea.	
	El sistema de anuncios para el ACD debe ser parte integral del core comunicaciones y no depender de sistemas de base de datos, aplicaciones de terceros y conexiones externas de CTI.	
	El sistema ACD debe estar en alta disponibilidad basada en la arquitectura de disponibilidad del core comunicaciones	
	El sistema ACD debe estar en la capacidad de coleccionar dígitos por ej. Código Único Nacional y no depender de sistemas de base de datos, IVR, aplicaciones de terceros y conexiones	

	externas de CTI.	
	<p>Asignación manual de habilidades y/o agentes, configurar ruteo de requerimientos, a fin de balancear la carga de comunicaciones en los Agentes y mejorar el servicio al usuario.</p> <p>Se podrán definir grupos de Agentes por áreas o incumbencias y asignar acciones definidas a los Supervisores y Administradores sobre esos grupos.</p>	
	<p>El sistema ACD debe permitir nativamente enrutamiento basado en días festivos, tiempo de espera, promedio de velocidad de atención, horarios de servicio, ANI, DNIS, prioridad a colas de espera y porcentaje de llamadas, ruteo por área de concesión, ruteo por perfil de Agente, por nivelación automática de Acuerdo de Nivel de Servicio, por menor tiempo en espera, entre otras. En todos los casos no depender de sistemas de base de datos, IVR, aplicaciones de terceros y conexiones externas de CTI.</p>	
	<p>El sistema ACD deberá permitir ajustar dinámicamente la cantidad de llamadas u otros contactos multicanal que se están derivando a cada grupo de atención por habilidades o a todo el centro de atención, basándose en parámetros como horario del día, día de la semana, número de agentes, cantidad de llamadas en espera, tiempo en la cola, tiempo de espera estimado, o velocidad de atención.</p>	
	<p>En caso de que el usuario corte la comunicación estando en una cola de espera, el sistema, luego de un determinado tiempo configurable, podrá realizar un "Call-back" al ANI o al número que determine el cliente, para lo cual podrá priorizar la llamada por tipo de cola, tiempo de espera, etc.</p>	
	<p>El sistema ACD deberá proporcionar anuncios y música en espera al presentarse diversas circunstancias dentro de las colas. Dichos anuncios deberán poder ser múltiples para indicar que una llamada no puede completarse de acuerdo a los dígitos marcados, que está en cola de espera, que aún resta un determinado tiempo por esperar o que todos los Agentes están ocupados, etc. Deberán poderse especificar pasos múltiples con anuncios distintos (propagandas) o repetición de anuncios con tiempos de demora especificados.</p>	
	<p>El ACD tendrá la facilidad de informar al usuario, el tiempo estimado de espera y derivar a un correo de voz a aquellos que no deseen esperar.</p>	

	<p>En el caso de que una llamada dirigida a una posición de Agente no fuera respondida, el sistema deberá temporizar el tono de espera, marcar al Agente como ausente y redirigir la llamada hacia otro Agente libre o darle prioridad en la cola de espera.</p>	
	<p>El sistema ACD deberá permitir crear grupos de atención, formados por uno o más Agentes, a los cuales sea posible dirigir distintas colas de espera simultánea (voz, chat, sms, redes sociales, mail, oficina virtual, entre otras), las que además deberán poder programarse con diferentes niveles de prioridad. La distribución de llamadas debe permitir definir flexiblemente la tarea asignada a los Agentes. Para ello, los tipos de interacción con los clientes deben poder ser asignados a grupos de trabajo.</p>	
	<p>El ACD debe tener la capacidad de programar reenvío sobre grupos alternativos para las llamadas que desborden la capacidad de la cola de espera de un grupo o bien superen un tiempo programable de espera. También se podrán programar destinos alternativos (otro interno, tono de ocupado, anuncio), cuando no exista la posibilidad de desbordes sobre otros grupos.</p>	
	<p>Los Agentes podrán asumir por lo menos los estados que se enumeran a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponible: el Agente se encontrará disponible para recibir una llamada pudiendo recibir contactos en forma automática o después de dar una orden al terminal. - Post-proceso: el Agente que ha completado una llamada puede asumir este estado mientras finaliza algún trabajo asociado con la llamada. El Agente no estará disponible para contactos mientras se encuentre en este estado. El sistema deberá permitir que los Agentes pasen automáticamente a este estado durante un período de tiempo programable y manual. - Indisponible: en este estado el Agente estará conectado pero no disponible para tomar una llamada de la cola de espera de su(s) grupo(s). Un Agente podrá asumir este estado por ejemplo cuando tome un descanso. Deberá permitir crear y visualizar varios tipos de estado indisponible, como por ejemplo: descanso, permiso, baño, entre otros. 	
	<p>Capacidad de realizar informes de volumen de llamadas diarias.</p>	
	<p>Capacidad de mantener los datos de volumen de llamada de intervalo durante 6 meses.</p>	
	<p>Visibilidad en tiempo real de rendimiento de los agentes y capacidad para mostrar alarmas cuando se pasan los umbrales a un nivel de agente o cola.</p>	
	<p>Capacidad para configurar un backup de colas en tiempo real</p>	

	cuando se experimenta altos volúmenes de llamadas u otras anomalías en las operaciones.	
	Enrutamiento basado en los niveles de servicio para alcanzar y mantener el 80/20	
	Disponer de herramientas de scripting, que permitan diseñar la política de ruteo a realizar con cada contacto que ingresa al Centro de Contacto, teniendo en cuenta los anteriores escenarios de enrutamiento aislados o combinados entre sí.	
	Poder modificar la política de ruteo on line y en forma automática a medida que sucede el tiempo de espera para ese contacto.	
	Capacidad para tener visibilidad de los estados de teléfono y multicanales del Agente.	
	Capacidad de crear alarmas personalizadas que serán enviadas por correo electrónico, página web, etc. basada en ciertos criterios predefinidos. Por ejemplo, observar la interfaz del agente en tiempo real y gestionar si el nivel de servicio para el día cae por debajo del 60%, o si existen más de 100 clientes en espera en cualquier momento.	
	Proporcionar una base de datos de habilidades (skills), donde se almacenan y mantienen los perfiles de agente.	
	Configuración de agentes de llamada de forma dinámica, se requiere que los agentes se registren en el sistema como tal, para que puedan estar habilitados para recibir llamadas en espera.	
	Configuración de agentes, crear diversos grupos así se podrá crear agentes para atender diferentes dependencias del centro de contacto, un mismo agente puede participar en varios grupos.	
	Cada agente tiene su propio ID y contraseña; lo que les permite registrarse al sistema desde cualquier terminal cada vez que ingresan al mismo.	
	Proporcionar múltiples niveles de asignación de habilidad (skills).	
	Ruteo inteligentes de contactos provenientes de múltiples fuentes. Acorde a diferentes políticas de negocio	
	Ordenamiento de la Cola según criterio FIFO, Round Robin, según combinaciones de prioridades según datos del contacto. Sin limitaciones en la cantidad de prioridades. El criterio de encolamiento puede variar según el ASA o cualquier otra variable on line presentada en la plataforma, incluso por variables externas.	
	La plataforma deberá elegir, por cada contacto, el mejor perfil de Agente (skill), el menor tiempo de espera posible, y el menor costo por contacto	

	<p>El sistema deberá tener la inteligencia, como para poder decidir on-line que hacer con cada contacto, teniendo en cuenta: Disponibilidad de Agentes según perfiles; estado de colas de todas las campañas; costos por Agentes; tickets; nivel de servicio; políticas de negocios; variable on line que se cuantifique en la plataforma.</p>
--	--

2.3.5.2.1.3 Solución de Software Integración Computador – Teléfono (CTI) o conector plug in integrado a SAP CRM 7.0

Ítem	Concepto	Observaciones
3	Requisitos Funcionales	
	Capacidad de integración completa vía CTI/o conector plug-in con SAP CRM7 enhancement pack 3 SP09 que puede utilizar el componente de interfaz de SAP ICI u otro método de conexión para la integración con softphone y SAP CRM dentro de la interfaz de usuario.	
	El sistema debe tener reconocimiento del servicio de identificación de número de marcado (DNIS) para fines de despacho, e identificación automática del número (ANI) con fines de recuperación de datos y enviar un pop-up al agente.	
	Integración con OMS (Telvent) a través de ESB, cuya información única en el Agente será en la interfaz de usuario SAP Web IC (CRM)	

2.3.5.2.1.4 Marcador automático de llamadas

La solución de Centro de Contacto deberá poseer un módulo o funcionalidad de discado automático, de tecnología IP, que permita a partir de la información de las bases de datos de las Empresas Eléctricas, generar campañas telefónicas originando llamadas salientes de manera automática. Cuando la llamada así generada es atendida, debe ser derivada hacia un Agente disponible o bien hacia un mensaje pregrabado.

Ítem	Concepto	Observaciones
------	----------	---------------

4	Requisitos Funcionales	
	El módulo de Marcación Automática debe estar integrado junto con el IVR multicanal. Debe realizar la carga y ejecución de forma automática y simple, de una o varias campañas telefónicas a la vez.	
	Debe soportar implementar los tipos de discado: predictivo, progresivo, preview y automático sin agentes. El cambio de la marcación debe ser manual y automática en función de cantidad de agentes y la productividad del sistema.	
	Soporte de modo de marcado automático para campañas basadas en locuciones grabadas.	
	Deberá re-agendar los números de las llamadas no exitosas o negativas para volver a llamar en otro momento programado.	
	Programar el inicio de la campaña a una fecha actual o futura.	
	Cuando existen varias campañas en proceso, se podrá determinar y cambiar la prioridad para su realización.	
	Obtener reportes de forma detallada o genérica, como así también en tiempo real, de las campañas ejecutadas	
	Deberá permitir en tiempo de ejecución, diversos ordenamientos de la lista de llamadas en curso de las campañas.	
	Deberá realizar estadísticas de las campañas culminadas y en proceso (tiempo real), con información de cantidad de llamadas positivas, números inaccesibles, llamadas incompletas, etc.	
	Administración de bases de contactos, mensajes y campañas, debe permitir ordenar y buscar por distintos parámetros.	
	<p>La solución incluye la capacidad de proporcionar servicios de marcación de salida prestados a los clientes, por diversas razones de negocio, incluyendo las siguientes comunicaciones proactivas, reactivas o informativas provocados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicación para la llamada de retorno en caso de un corte eléctrico (OMS) Interrupciones de servicio planificadas o no planificadas. Restauración de mensajes de servicio. Campañas RENOVA, PEC y Actualización de Datos. Actualizaciones regulatorias. 	

	Capacidad de realizar marcación automática por regiones o Empresas y asignarlo a un grupo de agentes en particular.	

2.3.5.2.1.5 Texto a Voz (TTS)

Ítem	Concepto	Observaciones
5	Requisitos Funcionales	
	100 licencias de TTS, que serán utilizadas para la consulta automática de saldos, notificación de interrupciones programadas y no programadas, estado de los trabajos, entre otros (entrantes y salientes).	
	La solución propuesta debe generar mensajes fijos, semifijos e interactivos en castellano, para consulta de planillas, notificación del estado de una interrupción, anuncios de emergencia, entre otros.	
	La solución propuesta debe permitir proporcionar, sin intervención del Agente, atención a las consultas de un cliente.	
	El texto debe ser cargado por el supervisor del centro de contacto (uno o varios).	
	El texto para la carga puede estar en un fichero de texto. Puede encontrarse en cualquier PC del supervisor conectado a la LAN, y puede estar modificándose continuamente. Hay que configurar la ruta de acceso.	
	El texto puede estar en un campo de una Base de Datos del sistema comercial (CIS) para el caso de consultas de saldos y tiempo de mora o en el CRM para el caso de las notificaciones del estado de las interrupciones programadas o no programadas.	
	La solución debe permitir la configuración de la periodicidad con la que el mensaje vuelve a ser sintetizado con nueva información.	
	Para no ocupar espacio con mensajes que solo se utilizan una vez, se le puede asignar un tiempo de vida al mensaje para que se borre después de un tiempo de uso configurado.	

2.3.5.2.1.6 Reportes y estadísticas históricas

Ítem	Concepto	Observaciones
6	Requisitos Funcionales	
	La solución debe suministrar los informes y reportes solicitados en el momento requerido por las Empresas Distribuidoras.	
	La elaboración de los informes (tiempo real e histórico) debe ser sobre la base de consolidaciones locales, regionales, nacionales, por Empresas Eléctricas, por skills, entre otros.	
	Informe de llamadas de extremo a extremo, el ciclo de vida por completo, vincular el informe del agente a la llamada o número asignado por el CRM.	
	Informe de las métricas de llamada del IVR incluyendo el conteo de las selecciones de clientes, opciones de salida y los puntos de prueba de salida, tiempos de contención, resultados de sintonía, etc.	
	Reportes de utilización de las troncales SIP	
	Posibilidad de personalizar los reportes y consolidar para cada supervisor o grupo de supervisores, en función de las necesidades.	
	Capacidad para crear tablas y gráficos sobre la base de datos en tiempo real.	
	Alarmas visuales y audibles basadas en umbrales específicos (por ejemplo el nivel de servicio)	
	Reportes automatizados, con funcionalidad integrada de correo electrónico (personalización del periodo del reporte y la frecuencia de envío, por ejemplo puede ser diaria, por turno, entre otros).	
	Visualización de las variables críticas del centro de contacto a través de un portal web con acceso y seguridad.	
	Estadísticas en línea, datos para los Agentes	
	Información del curso de la llamada recibida.	
	Información de ANI y DNIS	
	Datos de su grupo de trabajo	

	Llamadas en cola, Cantidad de Agentes, Cantidad y tipos de Agentes en receso, Not Ready, Tiempos de Pausa, Tiempos de espera, etc.	
	Agenda Telefónica del grupo de agentes, supervisores y personal de segundo nivel (backoffice)	
	Estadísticas en línea, datos para los Supervisores	
	Estado de Colas:	
	Llamadas recibidas/abandonadas/atendidas/en espera, Agentes Logueados, Nivel de Servicio, ASA, TKT.	
	Estado de Agentes:	
	- Activos o en Comunicación (IN-OUT-Interno-Hold)	
	- Inactivos o en Pausa (Break-Not Ready-Work-Ready)	
	Tiempos de Agentes: en trabajo, Break, con llamadas IN/OUT/Internas, Logueo	
	Tiempos de llamadas en agentes, en cola (máximo y promedio), en Hold.	
	Detalles de llamadas – Nro. ANI, DNIS.	
	- De agentes - Totales y por grupos de trabajo	
	- De tipos de Pausas - Break, Not Ready, etc.	
	% de Atención: Llamadas atendidas/abandonadas, por cola, grupo de colas	
	Representar en forma de Gráficos Dinámicos variables que permitan una mejor visualización de las estadísticas.	
	Reportes y gráficos históricos de los contactos recibidos (multicanal)	
	Por cola.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por grupos de colas.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias	
	Por agente.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas	

	diarias.	
	Por grupos de agentes.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por DNIS.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por Segmento.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por Distribuidora.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Cantidad de llamadas atendidas	
	Cantidad de llamadas abandonadas	
	Llamadas Recibidas por el IVR	
	Llamadas Transferidas por el IVR	
	Número de veces que la misma llamada se pone en espera asociado al cliente	
	Reportes y gráficos históricos de los contactos atendidos (multicanal)	
	Por cola.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por grupos de colas.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias	
	Por agente.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por grupos de agentes.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por DNIS.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tiempo promedio de atención (ASA).- Totales, por cola, por segmento, por mercado. Por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	

	Tiempo máximo de espera antes de ser atendido.- Totales, por cola, por segmento, por mercado. Por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tiempo promedio de conversación (TKT).- Totales, por cola, por segmento, por mercado. Por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Llamadas Atendidas por el IVR	
	Llamadas Transferidas por el IVR	
	Reportes y gráficos históricos de los contactos abandonados (multicanal)	
	Por cola.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por grupos de colas.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por agente.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por grupos de agentes.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por DNIS	
	Por segmento.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Por mercado.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tiempo promedio de abandono en cola	
	Totales, por cola, por segmento, por mercado. Por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tiempo máximo de abandono	
	Totales, por cola, por segmento, por mercado. Por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Llamadas Abandonadas en los IVR's	

	Reportes y gráficos históricos de los Agentes	
	Detalle de llamadas por agente.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Detalle de llamadas por Grupo de agentes.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Detalle de estados de agente.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tiempos de Logueo por cola.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tiempos de Break.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tiempos de trabajo.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tiempos de receso.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tiempos de Conversación	
	Promedios de Agentes logueados, por cola o grupos de colas	
	Reporte de horas exactas de un agente cuando entró/salió de un modo inactivo.	
	Resumen del total de tiempo de inactividad por agente por día.	
	Reportes y gráficos históricos de variables	
	Nivel de Servicio, por cola, segmento, todo el centro de contacto.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tasa de ocupación, por cola, segmento, todo el centro de contacto.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Promedio de RACs log, por cola, segmento, todo el centro de contacto.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	

	Agentes en espera, Totales y promedio, por cola, segmento, todo el centro de contacto.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Productividad.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Tiempos de Conversación (TKT). Totales y promedio, por Cola, Segmento, todo el centro de contacto.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Reportes y gráficos históricos del IVR multicanal	
	Cantidad y detalle de llamadas entrantes.- Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Cantidad y detalle de llamadas salientes.- Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Cantidad y detalle de llamadas abandonadas.- Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Cantidad de llamadas autogestionadas.- Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Cantidad y detalle de llamadas que no pudieron ser transferidas.- Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Detalle de llamadas autogestionadas.- por cliente, por menú, etc. Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Detalle de motivos por los que no se pudo transferir llamadas.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.	
	Reportes y gráficos históricos de los múltiples canales	
	Reportes personalizados de gestión de los diferentes canales de atención (mail, chat, oficina virtual, movilidad, redes sociales, entre otros). Los mismos informes para llamadas telefónicas, en lo que aplique.	

2.3.5.2.1.7 Herramientas de gestión

Conjunto de herramientas para manejar la operación eficiente del centro de contacto y la planificación de los recursos de los agentes, gestión dinámica de colas multicanal, tendientes a mantener o mejorar el nivel de atención 80/20. Así también para la personalización de reportes de la atención del centro de contacto. La herramienta debe disponer de varios niveles de acceso (administrador, supervisor, entre otros).

Ítem	Concepto	Observaciones
7	Requisitos Funcionales	
	Los supervisores, deben contar con herramientas para manejar los perfiles de sus agentes, configuraciones de alertas, personalización de reportes, envío de mensajes, entre otros, en forma individual o en grupos. En resumen una herramientas de gestión de la fuerza de trabajo.	
	Herramienta de análisis en tiempo real para optimizar la dotación de personal	
	Herramienta de análisis en tiempo real para identificar las necesidades de personal para cada período a lo largo del día	
	Herramienta de análisis en tiempo real para manejar varios turnos y descansos previstos, por lo que pueda optimizar los horarios de agente.	
	Herramienta de análisis en tiempo real para determinar los niveles de servicio del Centro de Contacto	
	Proporcionar un análisis detallado del rendimiento a través del día, en función de sus objetivos de nivel de servicio.	
	Eliminar los periodos de sobrecarga de agentes.	
	Herramienta de análisis en tiempo real para mejorar la capacidad global del centro de contacto y reducir costos.	
	Evaluar el impacto de los números de agentes en su nivel de servicio y llamadas abandonadas.	
	Herramienta de análisis en tiempo real para mejorar la productividad de su personal a través de una eficiente programación de operaciones.	

	<p>Herramienta de análisis para investigar varios escenarios, tal como el impacto de un 5% adicional de llamadas o una segunda reducción de 30 segundos en el tiempo de conversación.</p>	
	<p>Simular el funcionamiento para diferentes escenarios y el análisis en profundidad, por ejemplo, para condición normal y condiciones de emergencia.</p>	
	<p>Calcular la tasa de abandono, para tomar acciones correctivas entre ellas variar los niveles de personal.</p>	
	<p>La herramienta debe ser multiusuario</p>	
	<p>Tener múltiples agrupamientos de la base de datos para varios canales, por ejemplo conocer el grupo de agentes que está resolviendo mayoritariamente chat en una Empresa Distribuidora determinada.</p>	
	<p>Debe incluir una herramienta que permita la proyección de carga de trabajo y la cantidad de agentes que trabajen en el Centro de Contacto. Debe permitir la administración y elaboración de reportes de los agentes asignados a cada canal de interacción, basado en estadísticas. Debe permitir la predicción de tendencias y patrones utilizando datos históricos.</p>	
	<p>Debe permitir la creación de calendarios, basados en la información histórica y en las variables de negocio tales como recursos de agentes disponibles con habilidades especiales, niveles de servicio requeridos, preferencias de los agentes, Distribuidoras.</p>	
	<p>Debe permitir la gestión del desempeño, basado en estadísticas como número de interacciones, tiempo promedio de respuesta, etc.</p>	
	<p>Debe contar con una interface (preferentemente Web) que permita al Agente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visualizar su horario. • Visualizar sus horas de trabajo. • Configurar disponibilidad de días y horas de trabajo. • Manejo y solicitud de tiempos libres, por motivo de vacaciones o permisos. • Visualizar horarios de otros agentes. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Podrá solicitar y responder a solicitudes de cambios de horarios con otros agentes. 	
	<p>Debe contar con una interface web que permita al Supervisor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrar los calendarios, predicciones y horarios de los agentes. Monitorea en tiempo real el desempeño del Centro de Contacto. Generar una variedad de reportes de operación. 	
	Software de monitoreo de toda la infraestructura a nivel de hardware y comunicaciones para verificar la operatividad en tiempo real.	

2.3.5.2.1.8 Gestor automatizado de campañas de salida

Ítem	Concepto	Observaciones
8	Requisitos Funcionales	
	Para el caso del canal de voz (100 licencias)	
	Para el caso de SMS (mínimo 50 paquetes simultáneos de 3600 sms/h).	
	El SMS Outbound (individual o por campaña)	
	Para el caso de e-mail (mínimo 35 paquetes simultáneos de 3600 e-mail/h).	
	La solución debe considerar todos los aspectos necesarios para que la gestión del mail no incida en un problema de listas negras o spam.	
	Incluye todo el hardware, software y gestión con terceros para el funcionamiento completo de la solución.	

2.3.5.2.1.9 Gestión de la optimización del recurso (Workforce Optimization Management)

Consiste en un conjunto de funcionalidad dedicadas a: grabación de llamadas y pantallas; monitoreo de la calidad de atención y evaluación del rendimiento de los agentes; y simulador de entrenamiento (perfeccionamiento continuo de los agentes).

Ítem	Concepto	Observaciones
9	Requisitos Funcionales	
	Grabación de llamadas y pantallas	
	La plataforma, deberá contar con una Solución de Grabación Completa (<i>Full Recording</i>), es decir, que se deberá tener una grabación de cada contacto que haya ingresado por medio de los canales de Voz, Chat y otros.	
	La grabación será para todos los agentes (200 licencias concurrentes) en cualquier sitio, el oferente debe considerar todos los equipos hardware y software para el funcionamiento de la solución (llamadas y pantallas). El hardware ofertado es exclusivamente para el caso de Centrosur.	
	Debido a que la grabación de pantallas demanda una cantidad de información considerable que cursaría por la red comunicaciones, la misma se realizará de manera distribuida en los siguientes lugares: CDN1, CDN2 y CENTROSUR (en los casos de CDN1 y CDN2, se utilizará el hardware de los centros de datos). Se dispone de un canal de comunicaciones de 1Gbps para CDN1, CDN2 y CENTROSUR.	
	Se utilizarán los formatos de compresión más óptimos para las grabaciones, las mismas que deben estar asociadas al número de trámite que se genere en el CRM	
	Grabación del 100% de las llamadas entrantes y salientes por Agente y las pantallas de interacción bajo demanda.	
	Esta solución debe almacenar hasta 3 meses de grabaciones, y deberá contar con un método de <i>backup</i> a	

	un medio externo (óptico / magnético).	
	La tecnología de hardware y software totalmente escalable, no obstante el oferente debe detallar la modularidad ofrecida y los límites de crecimiento que impone el sistema.	
	El acceso a las grabaciones será a través de usuarios autorizados. Solamente algunas personas autorizadas, podrán escuchar la totalidad de las grabaciones.	
	Grabación y recuperación completa de la llamada en caso de derivaciones a otros Agentes o extensiones.	
	<p>Grabación de datos asociados a la llamada. Por cada llamada se deberá grabar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El audio de la comunicación. • Datos generales, fecha, hora, índices, duración, etc. • Datos telefónicos, ruta, grupo, enlace, Agente, ANI, DNIS, etc. • Datos CTI asociados a la llamada (pantallas). Datos que las aplicaciones CTI externas incorporan a la llamada (por ejemplo el número asignado por el CRM) 	
	<p>El sistema debe ser capaz de proporcionar capacidades de grabación de llamadas completas. Esto incluye:</p> <p>Grabación de llamadas con fines de garantía de calidad para escuchar y reproducir las llamadas para permitir que los entrenadores entrenen a su personal en el centro de contacto.</p> <p>Grabación de llamadas para la aceptación del contrato para los clientes.</p> <p>Para que el supervisor pueda revisar las grabaciones de los agentes, implementar una plantilla con sus respectivas puntuaciones, es decir por vocalización, información correcta del cliente y protocolos de bienvenida y despedida.</p> <p>Permitir a las grabaciones ser etiquetadas con la información relacionada con el cliente y así permitir la búsqueda dentro de la aplicación del CRM para las grabaciones específicas relacionadas con el cliente.</p>	
	Cada contacto grabado, deberá quedar registrado con número de CRM que lo identifique, para una búsqueda rápida de los mismos, fecha y hora de grabación (que	

	<p>deberá coincidir con la fecha y hora del contacto), Agente por el que fue atendido, etc. Este registro deberá poder ser consultado desde la plataforma del Centro de Contacto, y debe quedar registrado en CRM, en la ficha del cliente.</p>	
	<p>Cada grabación deberá ser un archivo único, es decir, que el sistema no deberá generar más de un archivo (wav, vox, mp3, etc.) por cada contacto, aunque para ello se deban grabar las pausas de la conversación.</p>	
	<p>En cuanto a la administración de las grabaciones, se requiere que las mismas, puedan ser consultadas por diferentes motivos, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por cliente • Por número de CRM • Por Agente • Por tipos de reclamos • Por duración • Por fecha, hora y número telefónico • etc. 	
	<p>La base de datos de la plataforma de grabación, deberá ser abierta, y deberá poder ser exportada.</p>	
	<p>Deberá llevar un registro de los ID de las grabaciones, en donde se deberá indicar las ubicaciones de las mismas, en caso de que estas hayan pasado a <i>backup</i>. Este registro deberá estar siempre disponible en la plataforma de Grabación, con el detalle total de las grabaciones durante su vida útil.</p>	
	<p>Monitoreo de la calidad de la atención</p>	
	<p>Esta solución, deberá tener la posibilidad de implementar, un Software aplicativo de Control de Calidad, de modo de poder utilizar las grabaciones como método de evaluación de los agentes. Esta aplicación, constaría de algún tipo de planilla, con una determinada cantidad de puntos para evaluar, en donde el evaluador dará un valor a cada ítem, y la aplicación deberá calcular el puntaje a la grabación evaluada, dejando registrado este puntaje junto con la grabación.</p>	
	<p>Monitorear en tiempo real el desempeño de los Agentes y del Centro de Contacto.</p>	

	Relacionar y correlacionar las variables estratégicas del centro de contacto para medir la calidad de la atención de los agentes y en su globalidad. En estadística la correlación es el nivel de relación entre dos o más variables. El oferente deberá indicar que variables necesita correlacionar para medir la calidad de la atención del centro de contacto y de los agentes.	
	Simulador para entrenamiento	
	Herramienta de entrenamiento <i>off-line</i> para el perfeccionamiento continuo de los agentes que considere todos los canales de contacto (voz, mail, chat, redes sociales, movilidad, oficina virtual)	
	La herramienta debe incluir temáticas en una plataforma de <i>e-learning</i> con video tutoriales (autoaprendizaje para la mejora continua).	
	El agente debe aprobar el entrenamiento por módulos y debe pasar por casos de ensayo de las realidades defectuosas de la atención, a fin de que se concientice y se genere la mejora en la atención.	
	La herramienta <i>e-learning</i> debe disponer de una guía de mejores prácticas para la atención del centro de contacto	
	La herramienta debe considerar el entrenamiento en diferentes escenarios, por ejemplo simulación de atención en casos de interrupción masiva del servicio de electricidad, emergencias u otras.	
	La herramienta debe entregar un resultado cualitativo y cuantitativo de la evaluación del entrenamiento por cada uno de los agentes.	

2.3.5.2.1.10 Redes Sociales, Correo Electrónico, Chat, Mensajes Cortos (SMS), USSD, Oficina Virtual

Ítem	Concepto	Observaciones
------	----------	---------------

10	Requisitos Funcionales	
	Redes sociales	
	Deber permitir manejar las interacciones de redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, a través de la única cola universal de interacciones.	
	Deberá conectarse a los sitios web de Facebook, Twitter e Instagram a través de su API.	
	Deberá permitir escuchar todos los mensajes que se emitan en las redes sociales (motor de redes sociales), los mismos que son revisados y seleccionados los mensajes que necesiten ser respondidos o necesiten darse un tratamiento especial por su contenido.	
	Maneja los mensajes que son enviados al MEER y Empresas Distribuidoras así como mensajes filtrados al buscar palabras claves en Facebook, twitter e Instagram.	
	Deberá permitir analizar el contenido emocional de los mensajes para clasificarlos como positivos, los negativos o neutrales y priorizarlos.	
	El agente recibirá los post de las redes sociales a las cuales podrá responder desde su misma aplicación de agente.	
	La capacidad para comunicarse con los medios de comunicación sociales es un requisito de la plataforma. Se requiere del proveedor una solución que posea un motor de procesamiento analítico para determinar qué interacciones con redes sociales deben ser procesadas por el centro de contacto y otros segmentos de negocio.	
	El agente podrá responder a los post a través de un mensaje público o mediante un mensaje privado, en el que únicamente quien envía puede visualizar la respuesta.	
	Las redes sociales servirán también para notificación de interrupciones programadas, no programadas y el estado de las mismas.	

	Correo electrónico	
	Deber permitir manejar las interacciones de correo electrónico, a través de la única cola universal de interacciones.	
	La solución tendrá la capacidad de integrarse con los servidores de correo electrónico de las Distribuidoras (única cuenta institucional u organizacional, o única cuenta de atención al cliente) y permitir extraer los correos electrónicos institucionales, distribuyéndolos por medio de las colas unificadas de los Agentes con el perfil adecuado y de acuerdo a las estrategias de enrutamiento que se determinen.	
	<p>Soportará las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Supervisor podrá revisar los borradores de correos electrónicos antes de que sean enviados. • El Supervisor podrá reasignar a otro Agente los correos electrónicos antes de ser enviados. • Administración, gestión, reportes y monitoreo a través de web browser. • El sistema debe permitir ver el detalle de las interacciones encoladas y finalizadas, además de los totales. • Integración con el sistema SAP CRM. • Generar respuestas automáticas • Capacidad de manejo de librerías de respuesta estándar para adicionar al cuerpo del correo. 	
	Capacidad para interactuar con SAP CRM 7 Ehp3 SP09 manejo de interfaz de usuario y funciones.	
	Capacidad para interactuar con el sistema de gestión de correo de respuesta SAP (ERMS) para gestionar grandes cantidades de correo electrónico entrante.	
	Capacidad para dirigir a grupos específicos del personal/grupos de agentes basado en reglas y criterios empresariales configurables. Por ejemplo, si un agente envía un correo electrónico de respuesta, el correo electrónico de retorno no se asignará al primer agente disponible en la cola, más bien al mismo agente que interactuó en la respuesta del mail.	
	Capacidad de cola para los correos electrónicos entrantes.	

	Configuración necesaria para evitar que las cuentas de correo se cataloguen en listas negras y spam.	
	El mail servirá también para notificación de interrupciones programadas, no programadas, el estado de las mismas y envío de planillas.	
	Chat	
	El Módulo deberá tener la capacidad de integrarse con el portal Web del sector, y permitir que cuando un cliente se encuentre navegando en la página Web, pueda solicitar atención personalizada de un Agente del Centro de Contacto, mediante una sesión de Chat.	
	Deber permitir manejar las interacciones de chat, a través de la única cola universal de interacciones.	
	Este tipo de demandas se distribuirán, por medio de las colas de Agentes con el perfil adecuado y de acuerdo a las estrategias de enrutamiento que se determinen. El Módulo deberá tener como mínimo las siguientes capacidades: <ul style="list-style-type: none"> a. Capacidad de restringir las sesiones de Chat entre Agentes b. Relación con otros medios almacenados como mails, audios, etc. c. Capacidad para que el Supervisor monitoree las sesiones de Chat de los Agentes d. Reportes estadísticos de los chats por Agente, por grupo, etc. 	
	La solución debe tener la capacidad de: <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer <i>click-to-chat</i> con los clientes a través de la página de la empresa en la plataforma de oficina virtual. • Chat entrantes para las colas de sesiones. • Dirigir a grupos específicos del personal/grupos de agentes basado en reglas y criterios empresariales configurables. Si los agentes asignados/grupos no toman ninguna acción (aceptar o rechazar la solicitud) en un intervalo de tiempo determinado, por ejemplo. 20 segundos, la solicitud de chat permanece en la cola, pero asignan automáticamente a otro agente o grupo. • Interactuar con SAP CRM 7 EhP3 SP09 Chat en el manejo de la interfaz de usuario. Deberá disponer de 	

	<p>las siguientes funciones: (es decir, insertar la respuesta estándar, edición de mensajes, enviar, aceptar, rechazar., etc</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de activar/desactivar los canales de contacto específicos para una unidad determinada de negocio basado en una métrica definida (volúmenes, niveles de servicio, hora del día, etc.) • Proporcionar mensajería/chat instantánea de agente a agente, o de un agente a supervisor. • Proporcionar un agente a agente o un agente a supervisor de chat/mensajería instantánea. • Realizar un seguimiento y medir el desempeño de los agentes. • La sesión de chat debe ser con el mismo agente mientras permanezca abierta. 	
	SMS	
	El módulo tendrá la capacidad para manejar consultas entrantes automatizadas (IVR), o consultas en general y respuestas salientes a través de mensajes SMS, pudiera implementarse mediante un módulo de conversión que permita al Agente realizar el tratamiento como si se tratara de un correo electrónico o un Chat.	
	El SMS servirá también para notificación de interrupciones programadas, no programadas y el estado de las mismas.	
	Deber permitir manejar las interacciones de SMS (consultas en general), a través de la única cola universal de interacciones.	
	USSD	
	Debe permitir a futuro desarrollos con canales USSD	
	Oficina virtual	
	Deber permitir manejar las interacciones de oficina virtual, a través de la única cola universal de interacciones.	
	La solución deberá tener la capacidad de integrarse con el portal Web del sector y permitir que desde la página Web o a través del aplicativo móvil y su teléfono inteligente o tablet, pueda solicitar ser llamado a un número determinado y en un rango horario.	

	El usuario deberá haberse conectado con un nombre de usuario y contraseña dentro del portal Web o dentro de la aplicación móvil.	
	El abonado deberá haberse conectado con un nombre de usuario y contraseña dentro del portal Web o dentro de la aplicación móvil.	
	La información del usuario será enviada al agente cuando este ingrese en el aplicativo móvil, y le proporcionará información de localización geográfica, preferencias, estado, y el historial del cliente.	

2.3.5.2.1.11 Softphone, interfaz Web SAP IC

Se integrará el softphone con en el Web SAP IC de CRM (única interfaz multicanal para el agente). El oferente debe considerar todos los aspectos necesarios para la integración y funcionamiento.

2.3.5.2.2 Solución de Hardware

La necesidad de hardware es muy específica: Estaciones de trabajo para agentes nivel 1-2 y supervisor; diademas para agentes y supervisor; controladores telefónicos de frontera (SBC), grabadores de llamadas y pantallas.

Para los aplicativos el oferente debe considerar el hardware existente en los centros de datos y que se describieron anteriormente.

2.3.5.2.2.1 Estaciones de Trabajo (tipo todo en uno) para Agente Nivel 1, Nivel 2 y Supervisores

Ítem	Concepto	Observaciones
11	Características	
	CPU	
	Chipset Q87	
	Procesador Intel core i7 generación 4, de 3,2 GHz, como mínimo	
	8GB RAM	

	Sistema Operativo Windows 7 Professional, de 64 bits, con licencia.	Podría cambiar a solicitud CRM
	Mainboard Intel o gigabit	
	500 GB Disco Duro	
	Tarjeta de audio incluida	
	Tarjeta de red de datos 10/100/1000 Mbps	
	Monitor	
	Plano de 23" LCD	
	Otros	
	Teclado en español, mouse, cables eléctricos, sistema operativo licenciado (acorde a las necesidades de la solución ofertada)	
	Conexión inalámbrica 802.11 b/g/n	

2.3.5.2.2.2 Diademas

Ítem	Concepto	Observaciones
12	Requisitos Funcionales	
	Diadema monoaural tipo alto tráfico, para uso del softphone con volumen incorporado, anulación de ruido del micrófono y filtración de sonido de fondo con conector para desconexión rápida y cable adaptador con puerto USB, compatible con la plataforma.	

2.3.5.2.2.3 Controladores Telefónicos de Frontera (SBC)

Ítem	Concepto	Observaciones
------	----------	---------------

Ítem	Concepto	Observaciones
14	Requisitos Funcionales	
	Instalación, configuración y puesta en marcha de toda la solución (hardware y software, en los diferentes lugares de operación).	
	Configuración y puesta en marcha del árbol de IVR con funciones de reconocimiento del habla automático.	
	Configuración y puesta en marcha del árbol IVR SMS	
	Integración vía ESB al OMS de Telvent y CRM	
	Integración a SAP (CRM 7.3) vía conector	
	4 campañas salientes multicanal (Plan RENOVA, PROGRAMA PEC, Encuesta de Satisfacción del Usuario, y Actualización de Datos). El alcance de las campañas es al menos el que funciona actualmente.	
	Puesta en marcha de las consultas de saldos IVR multicanal	
	Puesta en marcha las notificaciones multicanal por interrupción de servicios programadas y no programadas, y cambios de estado.	
	La interconexión de las centrales telefónicas disponibles en las Distribuidoras, a través de un plan nacional de marcación de extensiones, con el propósito de mejorar la integración de las diferentes áreas de las Distribuidoras.	

2.3.5.3.1 Árbol de Servicios de IVR Multicanal

En el Anexo 2 se encuentra el flujo tentativo del árbol de IVR.

2.3.5.3.2 Integración vía Bus de Servicios Empresariales (ESB) al Sistema de Gestión de Interrupciones (OMS)

La solución debe permitir integración con los sistemas de transaccionales homologados a nivel nacional, para soportar iniciativas de auto-servicio para clientes.



La Contratista realizará la integración con los sistemas corporativos a través de servicios SOA, que cumplan con el modelo CIM (Common Information Model) con el uso de las herramientas ESB-BPM proporcionadas por la Contratante.

El detalle técnico del modelo CIM y de las especificaciones técnicas de las herramientas ESB-BPM así como la arquitectura de los sistemas corporativos existentes, se encuentra detalladas en el Anexo 3.

2.3.5.3.3 Integración vía Bus de Servicios Empresariales (ESB) al Sistema de Relación con el Cliente CRM

Aparte de SAP CRM, se requiere integrar la solución con los sistemas existentes de las EED's y del MEER. En particular, el sistema debe ser capaz de integrarse con el sistema existente SCADA / OMS para gestionar el manejo de entrada y salida de las interacciones relacionadas con apagones, mantenimientos preventivos y correctivos. Esto incluye:

- Generación de grandes volúmenes de contactos salientes a través de SMS o mensajes de llamada automática para informar a los clientes de los cortes y la restauración programadas o no programadas.
- Reportes personalizados para verificación y estado del incidente

2.3.5.4 Ambientes de desarrollo y pruebas de la solución

La solución debe incluir el licenciamiento integral que permita la configuración de los ambientes de desarrollo, pruebas y producción; de forma de garantizar su adecuado funcionamiento.

La implantación del centro de contacto nacional se engloba dentro de un proceso que dotará a las Empresas de Distribución Eléctrica de un conjunto de sistemas de clase mundial para la gestión de todos los procesos relacionados con el área. En este contexto, el centro de contacto deberá comunicarse y coordinar con otros sistemas especializados como el CIS-CRM y el OMS en sus diferentes funciones.

Será la contratista, quien deberá liderar el proceso de diseño de estas soluciones de convivencia, para permitir una correcta integración con la solución adoptada, así como de definir, parametrizar, implementar y realizar el plan de pruebas necesario para que el centro de contacto, se integre correctamente con estas soluciones.

La Contratista deberá configurar los ambientes de desarrollo, pruebas y producción de tal manera que contenga toda la funcionalidad del centro de contacto.

El oferente deberá considerar que, en el caso que sea necesario crear otros ambientes para llevar a cabo simulaciones u otras actividades específicas, no habrá reconocimiento de ningún costo adicional.

Los ambientes de desarrollo y pruebas soportarán los desarrollos y las pruebas integrales de las aplicaciones, bases de datos, despliegues y reportes del sistema, además de nuevas versiones del software del proveedor o parches, es decir las pruebas de todo el conjunto, que incluyan la integración de los servicios OMS y CRM, éstas implican pruebas de stress de toda la plataforma integrada en rangos de volúmenes de llamadas y contactos simultáneos hasta alcanzar la saturación de toda la plataforma, antes de su aplicación al sistema en producción.

Los ambientes de desarrollo y pruebas se complementarán en forma incremental a través de todo el proyecto, utilizando aplicaciones y recursos de adquisición de datos estándares del Contratista para apoyar las pruebas e integración de sistemas existentes utilizando fuentes de datos reales

El Oferente deberá considerar el desarrollo de las integraciones necesarias para la interconexión del centro de contacto ofertado con el resto de los centros de contacto de las demás distribuidoras, de acuerdo a la arquitectura presentada.

2.3.5.5 Instalación y puesta en marcha en los Centros de Datos Nacionales

Los servicios de implementación y migración son las actividades asociadas con la instalación de hardware nuevo y mejorado, software y los componentes de servicios del centro de contacto. La siguiente información identifica la implementación, migración de funciones y responsabilidades que el proveedor realizará.

Coordinar y revisar todos los planes de implementación, migración y horarios con la Administración de los CDNs, grupos afectados con antelación y de acuerdo con las políticas de gestión del cambio.

Emplear un formato pre establecido de Consignación antes de cualquier interrupción de los servicios existentes, con el fin de establecer conjuntamente un programa de corte y cambio para todas las partes de cualquier sistema nuevo, de tal manera que reduzca al mínimo las interrupciones de servicios.

Utilizar un plan de comunicación del proyecto.

Coordinar la implementación y las actividades de apoyo que se requieran con los CDN con el administrador del contrato.

2.3.5.6 Aceptación del sistema

Los servicios de integración y pruebas son las actividades que aseguran que todos los componentes individuales sean configurados o añadidos a las obras de infraestructura, de manera coherente, para lograr los resultados previstos. La siguiente información identifica la integración de funciones, pruebas y responsabilidades que la Contratista debe realizar. Cabe aclarar que los protocolos serán acordados entre los administradores de las partes, contratante y contratista.

2.3.5.6.1 Pruebas de aceptación

Antes del corte y cambio, el proveedor proporcionará a la Empresa Eléctrica Quito S.A., para su revisión y aprobación, un plan de pruebas del sistema que se utilizará para la entrada en producción. El plan de pruebas constará de tres partes: Una funcional, un examen de diagnóstico, y de recuperación. El incumplimiento de los requisitos de cualquier parte del plan de pruebas se considerará un fracaso, que será reprogramado después de realizar las correcciones pertinentes.

2.3.5.6.2 Pruebas funcionales

La prueba de funcionamiento debe demostrar la capacidad del sistema (hardware y software), componentes y módulos de equipos para llevar a cabo correctamente las funciones de servicio. La prueba de funcionamiento se realizará en todos los equipos y software. Las pruebas se iniciarán con CNEL EP sin cambios en su estructura y número de agentes; referentes a la funcionalidad solicitada, integración con el ESB-CIM, CIS-CRM, ADMS y el indicador de desempeño al menos igual al que se tenga registrado en un periodo estacional similar a un año típico (con una curva de tráfico regular).

La contratista continuará con la configuración y personalización en el resto de distribuidoras, y planteará las reformas a la estructura, perfil, horarios, número de agentes, etc. para que el indicador de desempeño alcance el objetivo 80/20 en todas las distribuidoras, inclusive en CNEL EP.

2.3.5.6.3 Pruebas de diagnóstico

Las pruebas de diagnóstico consisten en la verificación del funcionamiento de todos y cada uno de los elementos del sistema, y la identificación de las potenciales fallas y su solución. Las pruebas se llevarán a cabo durante el período de acompañamiento.

2.3.5.6.4 Pruebas de Recuperación de Desastres

Esta prueba se la realizará emulando un escenario de falla de servidores y servicios, red de comunicaciones, conmutación por error, tal que se demuestre que la solución propuesta opere en condiciones normal y, de forma predecible, en contingencia.

2.3.5.7 Soporte y Acompañamiento

2.3.5.7.1 Soporte Técnico

Conforme los términos indicados en el Formularios No. 9.11 y 9.12 de la Oferta. No obstante el soporte debe ser local, pero de requerirse soporte del fabricante será responsabilidad del proveedor sin costo adicional. La contratante brindará las facilidades para el acceso remoto a la infraestructura cuando sea requerido. El oferente deberá indicar el tipo de contrato de soporte con todo su detalle, el mismo que deberá incluir actualización de versiones de software.

Los detalles de la garantía técnica se encuentran también en el Formulario 9.12 de la Oferta.

2.3.5.7.2 Acompañamiento en la Operación

El oferente debe presentar un plan de acompañamiento en la operación y administración del sistema de forma que, una vez puesto éste en marcha, la Contratista "sintonice" el sistema (tuning): sus configuraciones, interfaces, afinamiento del árbol IVR, etc. y asesore en la gestión del personal. En este período, el personal de operación y administración de las Distribuidoras asumirá paulatinamente el control del sistema.

Los objetivos del acompañamiento son:

- Garantizar que la Contratista entregue a la Empresa Eléctrica Quito S.A. el proyecto en marcha cumpliendo con los parámetros de funcionamiento de la plataforma solicitados en el presente pliego
- Proveer un entrenamiento final al personal nacional designado para las diferentes funciones de operación y mantenimiento de la plataforma adquirida.
- El proveedor revisará los procesos actuales, optimizará los mismos, entregará manuales de atención al Usuario con los mejores estándares y prácticas aplicables al sector.

El alcance del acompañamiento será en todas las líneas y niveles de este proyecto, en los que la estructura operativa definitiva nacional tenga competencia.

Las etapas de la Prueba de Rendimiento y de Acompañamiento serán simultáneas.

Una vez cumplido este indicador, la Contratista podrá solicitar la entrega recepción provisional del sistema materia del contrato.

2.3.5.8 Política de Precios

Durante la vigencia del contrato de soporte (3 años), los precios para la adquisición de nuevas licencias deberán ser iguales o menores a los ofertados. Pasado ese período, y para los próximos diez (10) años el oferente debe entregar la Política de precios que aplica para la adquisición de

nuevas licencias de software para todos los componentes que forman parte de su oferta en el presente proceso.

2.3.5.9 Capacitación y Entrenamiento:

Antes de la puesta en marcha del sistema, la Contratista debe realizar la capacitación del recurso humano por línea de servicio, de manera de garantizar la calidad de la atención de los requerimientos en el Centro de Contacto, de acuerdo con los perfiles y funciones establecidos, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a. La Contratista debe elaborar y presentar al Administrador del contrato, una propuesta de un plan de capacitación y entrenamiento inicial y periódico, con la forma de evaluar, bancos de preguntas, etc., para los niveles propuestos en la estructura organizacional y administrativa, que sea aplicable a cada Distribuidora, considerando los aspectos laborales y legales de ellas.
- b. Una vez aprobado el plan de capacitación y entrenamiento, es responsabilidad de la Contratista su ejecución, para la atención de los servicios propios del Centro de Contacto; para ello, preparará el programa de capacitación con el material de forma que sirva posteriormente para que la contratante lo emplee en los cursos de formación al nuevo personal y reciclaje al existente.
- c. El material de capacitación que elabore la Contratista, debe ser sobre las últimas versiones de software instaladas, incluye los sistemas de otros proveedores, relacionados con este proyecto.
- d. El material de capacitación que elabore la Contratista, debe ser en castellano, en formato digital, utilizando elementos multimedia didácticos, y adaptado a la estructura organizacional de los centros de contacto de las Distribuidoras, que el Administrador del contrato le haya entregado.
- e. El plan de capacitación que elabore la Contratista, debe cubrir todas las líneas de servicio del Centro de Contacto, guardando coherencia y diseño. No se aceptará como material de capacitación catálogos comerciales, instructivos de fabricantes, documentos generales obtenidos de la web, etc.
- f. Incluye la capacitación específica sobre el portafolio de los servicios que estén en producción a la fecha de la puesta en marcha del sistema.
- g. Los eventos de capacitación y entrenamiento deberán tener continuidad, y serán impartidos exclusivamente al personal fijo de las Distribuidoras que tenga la responsabilidad en su entorno de aplicar los conocimientos.
- h. La Contratista debe establecer las necesidades, tiempo e intensidad de capacitación, de acuerdo al portafolio de servicios establecido, para lo cual deberá proponer un calendario de eventos, diferenciando la capacitación del entrenamiento.
- i. El calendario de capacitación y entrenamiento debe considerar un número tal de eventos de forma que los centros de contacto existentes no dejen de funcionar. Cada evento deberá tener un número de participantes adecuado, para que sea aprovechado. En ningún caso se considerará más de dos participantes por puesto de entrenamiento.
- j. Los eventos de capacitación y entrenamiento al personal que laborará en los centros de contacto serán evaluados y puntuados. La Contratista debe establecer, para cada denominación de cargo, la metodología de calificación, banco de preguntas, y puntajes mínimos que garantice el desempeño adecuado del personal.
- k. La Contratista documentará y capacitará al personal en los procedimientos de recuperación de desastres.
- l. El período de Acompañamiento en la Operación, será considerado como parte del entrenamiento al personal que explotará el sistema.
- m. La Contratista debe elaborar y presentar al Administrador del contrato, una propuesta de un plan de capacitación y entrenamiento en el mantenimiento preventivo y correctivo menor del sistema, en todos sus aspectos.

2.3.5.10 Control y Gestión del Proyecto

La Contratista debe presentar la forma en la que aplicará sus conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo, de acuerdo a la metodología del Project Management Institute (PMI), en lo que sea aplicable y común, tanto para la contratante como para la contratista. Una adecuada gestión y control asegurará la utilidad y aplicabilidad de la solución planteada, la que será implantada adecuadamente a través de la Gestión del Cambio.

2.3.5.10.1 Ciclo de Vida y Organización del Proyecto

La Contratista entregará a la Empresa Eléctrica Quito S.A. una descripción de las fases del proyecto y sus relaciones; incluirá un panorama general de la estructura de la organización del proyecto y la manera en que éste será gestionado.

2.3.5.10.2 Procesos de Dirección del Proyecto:

2.3.5.10.2.1 Iniciación

Designación de Administradores del Contrato, por parte de la Contratista y de la Empresa Eléctrica Quito S.A. Presentación de los equipos de trabajo y del alcance, en reunión con los interesados y representantes de otros proyectos relacionados a este.

2.3.5.10.2.2 Planificación

- La Contratista propondrá los procesos para la ejecución del trabajo a fin de cumplir con las especificaciones contractuales, en los que, al menos, se tomen en cuenta las siguientes actividades:
- Reunión inicial de Ingeniería de Detalle para:
 - Analizar y afinar el flujo del proceso propuesto en este pliego.
 - Elaborar el esquema definitivo de arquitectura de la solución Centro de Contacto donde tome en cuenta el hardware existente en los actuales centros de contacto de las Distribuidoras.
 - Revisar del alcance detallado del proyecto, los objetivos y las especificaciones técnicas, con las marcas y los modelos del hardware y las versiones de software.
- Planificación, con el personal respectivo de soporte, y la documentación de la relación e interoperabilidad de este proyecto con otros: Bus de Servicios Empresariales (ESB), Sistema de Gestión de Cuadrillas (MWM), Sistema de Manejo de Interrupciones (OMS), Gestión de la Relación con el Cliente (CRM), Centros de Datos de Quito y Guayaquil (Comité de Tecnología), Comité de Seguridad, Comité de Procesos y Procedimientos.
- En esta etapa de planificación, la Empresa Eléctrica Quito S.A. y la Contratista propiciarán la designación de los representantes de las áreas involucradas o interesadas (steakholders) que darán apoyo al equipo del proyecto; esto es, quienes aportarán en la línea de tiempo, con los insumos que necesitará la Contratista. Deberá tomarse en cuenta al personal de los proyectos relacionados indicados.
- También se definirá la metodología de cálculo del nivel de servicio (80/20), el mismo que servirá para la evaluación del "Acompañamiento en la Operación" que la Contratista hará luego de la puesta en marcha.

2.3.5.10.2.3 Seguimiento y Control

La Contratista propondrá los procesos requeridos para dar seguimiento, analizar y regular el progreso y el desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera variaciones, para iniciar los cambios correspondientes. Propondrá también los protocolos de prueba en sitio (SAT), los parámetros medibles de avance de obra para el pago de las planillas parciales, y los puntos de control de la calidad.

2.3.5.10.2.4 Cierre

La Empresa Eléctrica Quito S.A. propondrá a la Contratista los procesos para finalizar todas las actividades a través de todos los grupos de procesos, a fin de cerrarlo formalmente.

2.3.5.10.3 Gestión de la Integración del Proyecto

La Contratista debe presentar el plan para la Dirección del Proyecto; es decir, documentar las acciones necesarias para definir, preparar, integrar y coordinar en la línea de tiempo todos los planes subsidiarios.

2.3.5.10.4 Gestión del Alcance del Proyecto

La Empresa Eléctrica Quito S.A. y la Contratista, elaborarán conjuntamente este documento, incluyendo los procesos necesarios para garantizar que el proyecto considere todo el trabajo requerido para completarlo con éxito. El objetivo principal es afinar la definición y control de qué se incluye y qué no se incluye en el proyecto.

2.3.5.10.5 Gestión del Tiempo del Proyecto

La Empresa Eléctrica Quito S.A. y la Contratista, elaborarán conjuntamente este documento, incluyendo los procesos requeridos para administrar la finalización del proyecto a tiempo.

2.3.5.10.6 Gestión de los Costos

La Empresa Eléctrica Quito S.A. y la Contratista, elaborarán conjuntamente este documento, incluyendo los procesos involucrados en estimar, presupuestar y controlar los costos, de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto contratado.

2.3.5.10.7 Gestión de la Calidad del Proyecto

La Empresa Eléctrica Quito S.A. y la Contratista, elaborarán conjuntamente este documento, incluyendo los procesos y actividades de la Contratista que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad, a fin de que el proyecto satisfaga las necesidades por las cuales fue emprendido.

2.3.5.10.8 Gestión del Recurso Humano del Proyecto

Incluye los procesos que organizan, gestionan y conducen el equipo del proyecto; éste estará conformado por las personas que designe la Empresa Eléctrica Quito S.A. y las de la Contratista, a quienes se les asignará roles y responsabilidades para completar el proyecto.

2.3.5.10.9 Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

La Empresa Eléctrica Quito S.A. elaborará este documento, incluyendo los procesos requeridos para garantizar que la generación, la recopilación, la distribución, el almacenamiento, la recuperación y la disposición final de la información del proyecto sean adecuados y oportunos.

2.3.5.10.10 Gestión de los Riesgos del Proyecto

La Empresa Eléctrica Quito S.A. y la Contratista, elaborarán conjuntamente este documento, incluyendo los procesos relacionados con llevar a cabo la planificación de la gestión, la identificación, el análisis, la planificación de respuesta a los riesgos, así como su monitoreo y control en el proyecto. Los objetivos son aumentar la posibilidad y el impacto de eventos positivos, y disminuir la probabilidad y el impacto de eventos negativos para el proyecto.

2.3.5.10.11 Gestión de las Adquisiciones

Entendida como la provisión de insumos desde otros proyectos: La Contratista debe solicitar formalmente al Administrador del Contrato, los requerimientos aplicables funcionales, técnicos, servicios web, y los que sean necesarios; cada uno de ellos con las especificaciones suficientes y necesarias de las interfaces, interoperabilidad con los sistemas OMS-MWM y CRM, disponibilidad de desarrollo y pruebas con el ESB, disponibilidad de hardware y software (entornos de desarrollo, pruebas y producción, almacenamiento) en los Centros de Datos Nacionales de Quito y Guayaquil, acceso a la red de comunicaciones RENTSE, etc. El Administrador del contrato, apoyado en las instituciones pertinentes, gestionará la consecución de lo solicitado por la contratista, con los documentos de pruebas y/o mediciones que avalen las características del insumo.

2.3.5.11 Gestión del Cambio

El objetivo de esta etapa es gestionar y controlar las acciones para que los diversos escenarios existentes, sobre los cuales se implantará la solución materia de este concurso, y que requieran cambios de forma o de fondo, sean ejecutados en la línea de tiempo, de forma que ninguno de éstos esté en la ruta crítica del cronograma de ejecución.

Alcance:

Una vez iniciada la ejecución del contrato, la Contratista elaborará el plan de Gestión del Cambio que, una vez aprobado por el Administrador del Contrato, se pondrá en conocimiento de los involucrados, incluyendo a las Distribuidoras relacionadas, para su ejecución. La Contratista llevará un control del avance de este plan, lo que permitirá tomar oportunamente las acciones correctivas, en caso de requerirse.

Para el adecuado funcionamiento del Centro de Contacto, es necesario que las Distribuidoras realicen oportunamente las adecuaciones de locales, etc. que no están contempladas en el suministro materia de este concurso, para lo cual la Contratista deberá presentar la solicitud de ejecución de las mismas al Administrador del contrato por parte de la contratante. La Empresa Eléctrica Quito S.A., a través del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, cursará la solicitud de implementación a los respectivos administradores de las Distribuidoras para que lo ejecuten dentro del plazo que se les indicará, de forma que la puesta en marcha de este proyecto no se retrase por este motivo.

2.3.5.11.1 Procesos y Procedimientos

La Contratista deberá definir de forma integral los procesos requeridos para el diseño, funcionamiento, operación y mantenimiento del Centro de Contacto Nacional y su respectiva documentación a través de mapa de procesos, procedimientos, instructivos, formularios de registro y demás requeridos para su correcta aplicación. Para la diagramación de los procesos y procedimientos deberá utilizar la notación BPMN (Business Process Model Notation) y serán realizadas en un modelador de procesos de negocio que será coordinado y aceptado por la Contratante.

La Contratista pondrá énfasis en la documentación y diagramación de los procesos y procedimientos de atención al usuario externo.

Los procedimientos deberán estar en concordancia con la estructura organizacional propuesta y los niveles de escalamiento para la implementación de los servicios solicitados, tanto a nivel nacional como local, en las Empresas Distribuidoras; deberán, además, estar enmarcados en las buenas prácticas internacionales.

La Contratista deberá proponer el Manual de Calidad compuesto por las políticas, cadena de valor del servicio y la caracterización de todos los procesos; incluye, donde sea aplicable, los procedimientos de recuperación ante desastres, mantenimiento de bases de datos, seguridad informática y de la información.

2.3.5.11.2 Propuesta de Estructura Organizacional

La Contratista debe presentar una propuesta de estructura organizacional del Centro de Contacto para cada Distribuidora. La Empresa Eléctrica Quito S.A., a través del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, cursará la solicitud de implementación a los respectivos administradores para que lo ejecuten dentro del plazo que también se les indicará, de forma que los eventos de capacitación y puesta en marcha de este proyecto no se retrasen por este motivo.

La propuesta de la Contratista debe considerar, para cada Centro de Contacto, el número de personas por cargo, el perfil requerido, las labores típicas, horarios, metodología y procedimientos de trabajo.

2.3.5.11.3 Documentación

El servicio de documentación es la actividad relacionada con el desarrollo, revisión, mantenimiento, reproducción y distribución de los servicios de comunicaciones, sea como información impresa o en formato electrónico, asociada con las nuevas capacidades y funcionalidades del Centro de Contacto.

La Contratista, antes de la puesta en marcha del sistema, deberá presentar:

- 1.- Las especificaciones y configuraciones de la topología de interconexión, configuraciones, diagramas de red, diagramas de arquitectura, esquema de base de datos, conectores al ESB, etc. del sistema materia de este proyecto.
- 2.- Una propuesta de políticas, procesos y procedimientos del manejo de la documentación que surja en la explotación del sistema.
- 3.- Los procesos y documentos necesarios serán entregados en medio físicos y digitales
- 4.- Se documentarán los formularios de los protocolos de todas las pruebas realizadas.

SECCION III CONDICIONES DEL PROCEDIMIENTO

3.1 Cronograma del procedimiento: El cronograma que regirá el procedimiento será el siguiente

Concepto	Fecha límite	Hora
Fecha de publicación	26 de agosto de 2016	17:00
Fecha límite para efectuar preguntas	12 de septiembre de 2016	17h00
Fecha límite para emitir respuestas y aclaraciones	23 de septiembre de 2016	14h00
Fecha límite de entrega de ofertas	26 de octubre de 2016	10h00
Fecha de apertura de ofertas	26 de octubre de 2016	15h00
Fecha estimada de adjudicación	17 de noviembre de 2016	14h00

En el caso de ser necesario, el término para la convalidación de errores será de 6 (seis) días, de acuerdo al siguiente cronograma.

Concepto	Fecha límite	Hora
Fecha límite para solicitar convalidación de errores	10 de noviembre de 2016	14h00
Fecha límite para convalidación errores	16 de noviembre de 2016	14h00
Fecha estimada de adjudicación	28 de noviembre de 2016	14h00

3.2 Vigencia de la oferta: Las ofertas se entenderán vigentes hasta la celebración del contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 30 de la LOSNCP.

3.3 Precio de la oferta: Se entenderá por precio de la oferta al valor que el oferente haga constar en el formulario 9.6 de estos pliegos.

Los precios presentados por el oferente son de su exclusiva responsabilidad. Cualquier omisión se interpretará como voluntaria y tendiente a conseguir precios que le permitan presentar una oferta más ventajosa.

El oferente debe garantizar que los servicios a suministrar cumplen con todas los términos de referencia solicitados, y que su oferta cumple con las condiciones o estipulaciones establecidas en el pliego, a fin de que la entrega se realice a plena satisfacción del Administrador del contrato.

3.4. Forma de presentar la oferta: La oferta se presentará en forma física, dentro de un sobre cerrado que contenga la siguiente ilustración:

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS
CÓDIGO DEL PROCESO: AFD-RSND-EEQ-LPIS-001
SOBRE ÚNICO
(Original y copia)

Señor Ingeniero:
Luis Fernando Gómez Miranda
Empresa Eléctrica Quito S.A.
Presente.-

PRESENTADA POR: _____

Implementación del Centro de Contacto para Atención de Reclamos al OMS

(Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma Nacional de Centro de Contacto para las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador)

No se tomarán en cuenta las ofertas entregadas en otro lugar o después del día y hora fijados para su entrega-recepción.

La Dirección de Contratación Pública recibirá y conferirá comprobantes de recepción por cada oferta entregada y anotará, tanto en los recibos como en el sobre de la oferta, la fecha y hora de recepción.

En el sobre único, se incluirán los siguientes formularios:

Formulario 9.1 Presentación y compromiso

Formulario 9.2 Declaración de Integridad, Elegibilidad y Compromiso Medioambiental y Social

Formulario 9.3 Datos generales del oferente y Patrimonio

Formulario 9.4 Compromiso de Asociación (De ser necesario)

Requisitos del Compromiso de Asociación o Consorcio

Requisitos para la Formalización del Compromiso de Asociación o Consorcio.

Formulario 9.5 Situación financiera

Formulario 9.6 Oferta Económica – Descripción de Hitos y Precios

9.6.1 Detalle de Hardware

9.6.2 Detalle de Software

9.6.3 Detalle de la administración e implantación

9.6.4 Detalle de la capacitación

9.6.5 Detalle de servicios

9.6.6 Detalle de soporte y acompañamiento

9.6.7 Detalle de mantenimiento y soporte

9.6.8 Precios de las licencias del cuarto al décimo tercer año

Formulario 9.7 Metodología, Plan del Proyecto y cronograma valorado

Formulario 9.8 Propuesta Técnica

Formulario 9.9 Experiencia del oferente

9.9.1 Experiencia general mínima del oferente

9.9.2 Experiencia específica mínima del oferente

9.9.3 Experiencia General Mínima del Fabricante



Formulario 9.10 Especificaciones técnicas de los bienes ofertados

Formulario 9.11 Soporte Técnico

Formulario 9.12 Garantía técnica

Formulario 9.13 Personal técnico clave asignado al proyecto

Formulario 9.14 Compromiso de participación del personal técnico y hoja de vida

9.14.1 Compromiso del profesional asignado al proyecto

9.14.2 Hoja de vida del Personal Técnico clave asignado al Proyecto

Formulario 9.15. Carta de Confidencialidad

3.5 Plazo de ejecución: El plazo para la ejecución del contrato es de 1440 días, contado a partir de la fecha de notificación de que el anticipo se encuentra disponible en la cuenta de la Contratista.

3.6 Alcance del precio de la oferta: El precio de la oferta deberá cubrir el valor los costos directos e indirectos, impuestos y tasas vigentes, para la ejecución completa de los servicios a contratarse, es decir, todo lo necesario para cumplir a cabalidad con el objeto contractual.

De manera obligatoria los pagos que correspondan por concepto de la adquisición de licencias, se realizarán por cada una de las Empresas Eléctricas de Distribución al fabricante de las mismas, vía transferencias a través del Banco Central del Ecuador. Conforme, el artículo innumerado a continuación del artículo 156 ibídem de la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador, que textualmente determina "no son objeto del impuesto a la salida de divisas, las transferencias, envíos o traslados de divisas al exterior, realizadas por entidades y organismos del Estado, inclusive empresas públicas..." se aclara a los oferentes que no deberán considerar en el precio de su oferta este impuesto, mismo que equivale al 5% respecto del valor de los bienes antes referidos.

De existir errores aritméticos se procederá a su corrección conforme a lo previsto en la Resolución emitida por el SERCOP para el efecto.

3.7 Forma de pago: Los pagos se realizarán de la manera prevista en el numeral 9 de la Convocatoria.

SECCIÓN IV EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

4.1 Parámetros de Evaluación de la oferta: De manera general, la Evaluación de las Ofertas proporcionará una información imparcial sobre si una Oferta debe ser rechazada y cuál de ellas cumple con el concepto de mejor costo en los términos establecidos en el numeral 18 del artículo 6 de la LOSNCP.

Se establecen para ello dos etapas:

La primera, correspondiente al análisis del cumplimiento de los requisitos exigidos en estos pliegos, dentro de la cual se analizarán los aspectos: legales, financieros y técnicos garantizados.

La segunda etapa de evaluación con puntaje, en base a los parámetros establecidos en el cuadro siguiente:

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
Experiencia General	10
Experiencia Específica	25
Experiencia del Personal técnico clave asignado al proyecto	45
Oferta Económica	20
TOTAL	100

La Contratante, bajo su responsabilidad, asegura que los parámetros de calificación establecidos en estos pliegos y su respectiva incidencia en la puntuación final, serán utilizados en el proceso de evaluación.

4.2 PRIMERA ETAPA: CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS OBLIGATORIOS

Se analizarán los siguientes parámetros en base a la metodología "cumple o no cumple":

PARÁMETROS	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Integridad de la oferta			
Experiencia General Mínima			
Experiencia Específica Mínima			
Personal técnico clave asignado al proyecto			
Patrimonio			
Metodología Plan del Proyecto y cronograma valorado			
Propuesta Técnica (especificaciones técnicas, numeral 2.3.5.2 y formulario 9.10)			
Cronograma de Ejecución			

4.2.1 Integridad de la Oferta: Para verificar la integridad de las propuestas, se analizará que se hayan presentado todos los formularios requeridos en la sección IX de los pliegos.

4.2.2 Experiencia General Mínima del Oferente (Formulario No. 9.9.1):

El Oferente deberá demostrar que en los últimos cinco (5) años, ha ejecutado un (1) contrato correspondiente al Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma de Centro de Contacto, en Empresas nacionales o internacionales de servicios masivos públicos o privados, con más de 2.000.000 de clientes, o por lo menos 100 posiciones de agente instaladas; para lo cual deberá presentar copia del contrato suscrito, y/o actas de entrega-recepción, y/o

certificación del cliente, y/o certificado del implantador, y/o declaración juramentada del Implantador de haber implantado exitosamente el sistema

La implementación se certificará mediante copia del contrato suscrito, y/o actas de entrega-recepción, y/o certificación del cliente, y/o certificado del fabricante, y/o declaración juramentada del Fabricante de haber suministrado el sistema en la que se detalle la siguiente información mínima:

- ✓ Nombre de la empresa en la que se implementó la solución
- ✓ País de la empresa en la que se implementó la solución
- ✓ Número de clientes de la empresa en la que se implementó la solución
- ✓ Año de puesta en producción (en caso de que se trate de implantación en operación)
- ✓ Módulos que incluyó el software suministrado.
- ✓ Indicación de que se trató de una implantación completa (“end to end”)
- ✓ Indicación de que el sistema cubrió las necesidades del cliente.
- ✓ Persona de contacto dentro de la empresa cliente y correo electrónico.

Las certificaciones solicitadas deberán ser presentadas en idioma castellano o cualquier otro idioma, en este último caso, éstas deberán ser traducidas y certificadas al idioma castellano.

4.2.3 Experiencia Específica Mínima del Oferente (Implementador) (Formulario No. 9.9.2.):

El Oferente deberá demostrar que en los últimos cinco (5) años, ha ejecutado un (1) contrato correspondiente al Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma de Centro de Contacto, en Empresas nacionales o internacionales de servicios públicos de: Agua o Gas o Electricidad o Comunicaciones, con más de 2.000.000 de clientes, o por lo menos 100 posiciones de agente instaladas; para lo cual deberá presentar copia del contrato suscrito, y/o actas de entrega-recepción, y/o certificación del cliente, y/o certificado del implantador, y/o declaración juramentada del Implantador de haber implantado exitosamente el sistema.

Esta implementación debe haber sido integrada con un sistema CRM.

Tanto el acta de recepción como el certificado del cliente o la declaración juramentada del Oferente deben contener la siguiente información mínima

- Nombre de la empresa en la que se implementó la solución
- País de la empresa en la que se implementó la solución
- Número de clientes de la empresa en la que se implementó la solución
- Año de inicio de la implantación
- Año de puesta en producción (en caso de que se trate de implantación en operación)
- Módulos que incluía la implementación.
- Indicación de que se trató de una implantación completa (“end to end”) Persona de contacto dentro de la empresa cliente y correo electrónico.



Para esta etapa se considerará como experiencia del Oferente, únicamente los contratos suscritos por él o los miembros del Consorcio según el caso; siempre que cumplan con las condiciones establecidas en este literal.

Las certificaciones solicitadas deberán ser presentadas en idioma castellano o cualquier otro idioma, en este último caso éstas deberán ser traducidas y certificadas al idioma castellano.

4.2.4 Experiencia General Mínima del Fabricante (Formulario No. 9.9.3):

El fabricante de software deberá haber suministrado en los últimos ocho (8) años, al menos dos (2) sistemas de Contact Center en Empresas nacionales o internacionales de servicios masivos con más de 3.000.000 clientes por cada contrato, con al menos los módulos IVR, Distribución automática y ruteo inteligente de llamadas ACD.

De los dos (2) sistemas, al menos uno debe estar integrado con un sistema CRM.

De las experiencias presentadas, se aceptará una implantación en ejecución como experiencia.

Las implementaciones se certificarán mediante copia del contrato suscrito, y/o actas de entrega-recepción, y/o certificación del cliente, y/o certificado del fabricante, y/o declaración juramentada del Fabricante de haber suministrado el sistema en la que se detalle la siguiente información mínima:

- ✓ Nombre de la empresa en la que se implementó la solución
- ✓ País de la empresa en la que se implementó la solución
- ✓ Número de clientes de la empresa en la que se implementó la solución
- ✓ Año de puesta en producción (en caso de que se trate de implantación en operación)
- ✓ Módulos que incluyó el software suministrado.
- ✓ Indicación de que se trató de una implantación completa (“end to end”)
- ✓ Indicación de que el sistema cubrió las necesidades del cliente.
- ✓ Persona de contacto dentro de la empresa cliente y correo electrónico.

Las certificaciones solicitadas deberán ser presentadas en idioma castellano o cualquier otro idioma, en este último caso, éstas deberán ser traducidas y certificadas al idioma castellano.

4.2.5 Personal Técnico Clave asignado al Proyecto (Formulario No. 9.13): La Empresa Eléctrica Quito S.A. requiere que la Contratista disponga del siguiente personal técnico mínimo:

Función	Cantidad	Porcentaje de Participación (%)	Nivel de Estudio	Experiencia
---------	----------	---------------------------------	------------------	-------------

Gerente de Proyecto	1	80	Tercer nivel y/o Posgrado y/o Certificación en Gerencia de Proyectos.	Haber gerenciado al menos un proyecto e implementación de una plataforma de Centro de Contacto en una Empresa o Institución de Servicios en los últimos cinco (5) años.
Administrador Técnico del Proyecto	1	100	Tercer Nivel: Título en Ingeniería Informática, electrónica o afines	Haber administrado al menos una implantación de plataforma de centro de contacto en Empresas o Instituciones de Servicios, en los últimos cinco (5) años.
Técnico	5	100	Tecnología en sistemas, electrónico o afines o título de Tercer Nivel: en Ingeniería Informática, electrónica o afines	Haber participado, (cada uno), como técnico en al menos UNA (1) implantación de una plataforma de Centro de Contacto en una Empresa o Institución de Servicios en los últimos cinco (5) años.
Gestor del Cambio	1	60	Tercer Nivel y Certificación en Gestión del Cambio	Mínimo una participación como Gestor del Cambio en un proyecto, en los últimos cinco (5) años.

La permanencia del personal clave asignado al proyecto, mientras dure el mismo, debe ser en el lugar de implantación, de acuerdo al cronograma que se apruebe.

Si el Oferente no hace constar en su oferta el personal requerido, su oferta será rechazada.

4.2.6 Patrimonio (Aplicable a personas jurídicas)

La Empresa Eléctrica Quito S.A. verificará que el patrimonio del oferente sea igual o superior a la relación que se determine con respecto del presupuesto referencial conforme las regulaciones expedidas por el SERCOP.

PRESUPUESTO REFERENCIAL SIN IVA (USD)	MONTO QUE DEBE TENER EL PATRIMONIO (USD)	
	FRACCIÓN BÁSICA	EXCEDENTE
0 a 200.000,00	25% de presupuesto referencial	-----
200.000 a 500.000	50.000,00	20 % sobre el exceso de 250.000,00
500.000 a 10.000.000	100.000,00	10 % sobre el exceso de 1.000.000,00

Nota: Los oferentes que participen en asociación o consorcio deberán acreditar el patrimonio igual o superior a la relación que se determine con respecto del presupuesto referencial, únicamente respecto del porcentaje de su participación en la oferta.

4.2.7 Metodología, Plan del Proyecto, Propuesta Técnica (Formulario 9.8.) y Cronograma: (Formulario 9.7.)

Los criterios sobre el enfoque, alcance y conocimiento probado de las condiciones generales y particulares del servicio, metodología, organización, cronogramas de actividades y participación del personal.

Para calificar se utilizarán los elementos detallados a continuación:

No.	Concepto
1	<p>Metodología. Deberá contener por lo menos las siguientes informaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Metodología de Desarrollo e Implantación 2. Metodología de Pruebas 3. Metodología de Soporte 4. Gobierno del Proyecto 5. Plan de Calidad 6. Plan de Capacitación y Formación a usuarios 7. Plan de Capacitación y habilidades del personal técnico de las Empresa de Distribución Eléctrica 8. Plan de Gestión de Riesgos
2	<p>Propuesta Técnica. Deberá contener por lo menos las siguientes informaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Parametrización y personalizaciones Necesarias 2. Desarrollos Adicionales Requeridos 3. Integración con sistemas externos 4. Estrategia de Migración 5. Escenarios de Convivencia 6. Business Intelligence 7. Garantía y Soporte Post Implantación 8. Documentación Técnica y Funcional
3	<p>Plan de Proyecto. El cronograma deberá contener de forma detallada por lo menos las siguientes informaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades jerarquizadas 2. Fecha de inicio de cada actividad 3. Fecha de fin de cada actividad 4. Duración 5. Responsable 6. Participantes internos y externos 7. % de participación para participantes internos y externos

La Comisión Técnica analizará la aplicación de los siguientes aspectos, para determinar el grado de cumplimiento de este requisito:

- a) La forma y criterios con los cuales desarrollará sus actividades;
- b) Conocimiento probado de las metodologías y las condiciones generales y particulares del servicio;
- c) Que los cronogramas de actividades y de personal tengan una secuencia lógica acorde con el alcance de los trabajos a realizar; y,

d) Que se haya estructurado un esquema de trabajo que permita una eficaz y eficiente asistencia técnica.

4.3. Evaluación por puntaje: Solo las ofertas que hayan cumplido con los requisitos mínimos serán objeto de la evaluación por puntaje, caso contrario serán descalificadas.

4.3.1 Experiencia del Oferente

Para acreditar la experiencia el Oferente podrá presentar cualquiera de los siguientes documentos:

- Actas de Entrega Recepción o Certificado emitido por la Entidad Contratante, que demuestre que el Oferente ha participado en la ejecución del contrato.
- Si el oferente ha participado en la ejecución de un contrato en calidad de subcontratista, su experiencia, será reconocida y aceptada por la Entidad Contratante, siempre y cuando tenga directa relación al objeto contractual, para lo cual presentará el Certificado del Contratista y copia del Acta de Entrega Recepción del contrato principal.
- Para los profesionales que participan individualmente, será acreditable la experiencia adquirida en relación de dependencia, siempre y cuando haya participado en la ejecución de proyectos similares al objeto de la contratación, para lo que presentará el Certificado de la Entidad en la que prestó sus servicios.

Se considerará como experiencia del Oferente, únicamente los contratos suscritos por él o los miembros del Consorcio según el caso; siempre que cumplan con las condiciones establecidas en este numeral.

4.3.1.1. Experiencia General del Oferente (10 puntos)

Se asignará dos (2) puntos por cada experiencia del oferente adicional a la mínima requerida, con un máximo de 5 experiencias.

Se considerará experiencias adicionales del Oferente de haber implementado en los últimos cinco (5) años, sistemas de Centro de Contacto, en Empresas nacionales o internacionales de servicios masivos públicos o privados, con más de 2.000.000 de clientes, o por lo menos 100 posiciones de agente instaladas.

Se deberá indicar que el puntaje será considerado a partir de mínimo requerido, es decir: Si el oferente no presenta certificados de experiencia adicionales a los mínimos requeridos el puntaje será de cero (0).

Experiencias Adicionales	PUNTAJE
0	0
1	2
2	4
3	6
4	8
5	10

4.3.1.2 Experiencia Específica del Oferente (Implementador) (25 puntos)

Se asignará cinco (5) puntos por cada experiencia adicional a la mínima requerida que presente el Oferente, en el objeto de esta contratación, con un máximo de 4 experiencias.

Se asignará cinco (5) puntos por una experiencia adicional a la mínima requerida que presente el Oferente, en el objeto de esta contratación, en una Empresa de Distribución Eléctrica.

El Oferente deberá demostrar que en los últimos cinco (5) años, ha ejecutado contratos correspondientes al Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma de Centro de Contacto, en Empresas nacionales o internacionales de servicios públicos de: Agua o Gas o Electricidad o Comunicaciones, con más de 2.000.000 de clientes, o por lo menos 100 posiciones de agente instaladas y con integración con un sistema CRM.

Se deberá indicar que el puntaje será considerado a partir de mínimo requerido, es decir: Si el oferente no presenta certificados de experiencia adicionales a los mínimos requeridos el puntaje será de cero (0).

Experiencias Adicionales	PUNTAJE
0	0
1	5
2	10
3	15
4	20
5	25

4.3.2 Experiencia del Personal técnico clave asignado al proyecto (45 puntos)

Función	Cantidad	Experiencia	Puntuación
Gerente de Proyecto	1	Nota A	9
Administrador Técnico de Obra	1	Nota B	9
Técnico	5	Nota C	18
Gestor del Cambio	1	Nota D	9

Nota A: Haber gerenciado, en los últimos 8 años, proyectos exitosos de implementación de centros de contacto de al menos 100 posiciones de agente, se asignará 3 puntos por cada participación en proyectos, con un máximo de 3 proyectos adicionales al mínimo solicitado.

Nota B: Haber dirigido o realizado la instalación, configuración, ajustes, puesta en marcha y soporte de centros de contacto, en los últimos 8 años, de al menos 100 posiciones de agente. Se asignará 3 puntos por cada participación en proyectos, con un máximo de 3 proyectos adicionales al mínimo solicitado.



Nota C: Haber participado en la instalación, configuración, ajustes, puesta en marcha y soporte de centros de contacto, experiencia en integración con SAP/CRM, SCADA OMS de TELVENT, ESB y COGNOS, en los últimos 8 años, y este punto se evaluará de la siguiente manera:

1 punto por cada certificado al que presente experiencia en instalación, configuración, puesta en marcha y soporte de centros de contacto, con un máximo de dos puntos por técnico y con un total de 10 Puntos, adicional al mínimo solicitado.

2 puntos al que presente al menos un técnico con experiencia en integración con SAP/CRM

2 puntos al que presente al menos un técnico con experiencia en integración con OMS de TELVENT

2 puntos al que presente al menos un técnico con experiencia en integración con ESB, modelo CIM.

2 puntos al que presente al menos un técnico con experiencia en integración con COGNOS.

Nota D: Haber participado en proyectos como Profesional con certificación HCMBok (Human Change Management Body of knowledge) o HCMP (Human Change Management Professional) o PROSCI o similar. Se asignará 3 puntos por cada participación en proyectos con un máximo de 3 proyectos adicionales al mínimo solicitado.

Nota explicativa para calificación: La verificación de las experiencias se realizará de acuerdo a las hojas de vida solicitadas en el Formulario No. 9.14.2.

4.4. Evaluación de la Oferta económica:

A la oferta de menor precio, se le asignará veinte (20) puntos y a las otras ofertas se les asignará un puntaje inversamente proporcional, constante en el Formulario No. 9.6; a menor precio, mayor puntaje. En caso de que existan errores aritméticos en la oferta económica, la Comisión Técnica procederá a su corrección conforme lo previsto en la Resolución expedida por el SERCOP para el efecto.

La evaluación de la oferta económica se efectuará aplicando el "precio corregido" en caso de que hubiera sido necesario establecerlo.

Fórmula:

Puntos oferta económica = $20 \times (\text{Valor Oferta mínima presentada} / \text{Valor oferta presentada})$

SECCIÓN V OBLIGACIONES DE LAS PARTES

5.1 Obligaciones del Contratista:

- Asegurar una correcta y legal ejecución del contrato en los términos establecidos, observando la legislación ecuatoriana en la materia relacionada con la ejecución del contrato.
- En el caso de contratar personal en el Ecuador, fijar los sueldos y salarios, mismos que no serán inferiores a los mínimos legales vigentes en el país; pagar los sueldos, salarios y remuneraciones a su personal, sin otros descuentos que aquellos autorizados por la ley, y en total conformidad con las leyes vigentes. Los contratos de trabajo deberán ceñirse estrictamente a las leyes laborales del Ecuador.
- Cumplir a su costo, todas las obligaciones a las que está sujeto según las leyes, normas y reglamentos relativos: a la seguridad social y de régimen tributario interno.
- Todos los gastos de logística del personal del Contratista asignado al proyecto deberán ser cubiertos por el Contratista, por lo tanto deberá incluirlo en su oferta. La Contratante no reconocerá un valor superior al declarado en la oferta.
- Se comprometerá a asignar recursos profesionales suficientes y capaces para la realización del proyecto.
- Involucrar en el Proyecto a todo el personal técnico idóneo y necesario propuesto para llevar a cabo las actividades relacionadas con configuración y puesta en marcha así como disponibilidad y operatividad del objeto del contrato.
- Personal asignado al proyecto: Para la prestación de los servicios, el contratista ocupará durante la vigencia del contrato, al personal indicado en su oferta o al personal que remplace a éste, con similar perfil que el considerado en la oferta, cuya intervención será aceptada por la Administración del Contrato, conforme al cronograma de actividades aprobado.
- Sustitución del personal: Dicho personal no podrá ser sustituido sin la previa autorización por escrito del Administrador del Contrato.
- En caso de cambio de personal, los nombres, calificación y tiempo de servicio de los profesionales que el contratista asigne al cumplimiento del contrato, serán sometidos previamente a la aprobación y aceptación conforme ya se indicó anteriormente. En todo caso, su calificación no podrá ser menor a la que corresponde al personal a sustituirse.
- Sustitución obligatoria del personal: A solicitud del Administrador del Contrato, fundamentada en la ineficiencia comprobada del personal, el contratista, a su costo, deberá cambiar uno o más de los profesionales asignados al proyecto.
- Se comprometerá a finalizar los entregables en el tiempo y bajo el esquema planteado, y a que todas las premisas se cumplan estrictamente.
- En el transcurso de los entregables, si existe necesidad de hacer adecuaciones para cumplir con procesos especiales o disposiciones legales, el Proveedor se comprometerá a tener disponibles los recursos adicionales que sean necesarios para realizar cualquier trabajo.
- Realizar el proyecto en tiempo y forma pactados (especificaciones, alcance y funciones recogidas en los documentos que conforman el pliego de la oferta), con el nivel de calidad exigible, a plena satisfacción de la contratante, y cumpliendo todos los estándares y mejores prácticas aplicables de la industria.

- Los días laborales serán de lunes a viernes en jornadas de 8 horas diarias, siempre y cuando el avance del proyecto no tenga novedades. En caso contrario es responsabilidad de la Empresa Contratada, el coordinar horas adicionales y cumplir con el proyecto.
- Emitir las facturas que correspondan, de acuerdo a lo establecido en el numeral 9 de la convocatoria, las cuales se pondrán a consideración del administrador en los cuatro días laborales luego de cumplido el avance previsto, y serán aprobadas por ella en el término de cuatro días, luego de lo cual, se continuará el trámite de pago.
- Cumplir con los requisitos del Formulario 9.2

5.2 Obligaciones de la Contratante:

- Dar solución a las peticiones y problemas que se presentaren en la ejecución del contrato, en un plazo convenido entre las partes contados a partir de la petición escrita formulada por el contratista.
- Proporcionar al Contratista los documentos, permisos y autorizaciones que se necesiten para la ejecución correcta y legal de la implementación del proyecto, en un plazo convenido entre las partes contados a partir de la petición escrita formulada por el contratista.
- En caso de ser necesario y previo el trámite legal y administrativo respectivo, autorizar los contratos complementarios o modificatorios, respectivamente.
- Suscribir las actas de entrega recepción parcial, provisional y definitiva de los servicios contratados, siempre que se haya cumplido con lo previsto en la ley para la entrega recepción; y, en general, cumplir con las obligaciones derivadas del contrato.
- Designar al Administrador del Contrato.
- Es responsabilidad de la Empresa Eléctrica Quito S.A., en su calidad de Empresa Líder del Convenio de Asociatividad Temporal para Realizar Compras Corporativas Nro. AFD-RSND-02-2015 (ref. SG-093-2016), a través de su Administrador del Convenio, informar periódicamente el cumplimiento y avance del proyecto a los Administradores del indicado Convenio, designados por cada Empresa Distribuidora, y al Coordinador que el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable designe para el efecto.
- Las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador, mantendrán personal suficiente y disponible, durante todas las etapas definidas metodológicamente, de acuerdo a lo que sea convenido entre el Contratista y el Administrador del Contrato, mientras dure el proyecto.
- Estos recursos tendrán los conocimientos funcionales sobre sus procesos internos del negocio, para interactuar con los profesionales que forman parte del Equipo de Implementación del Proveedor en las distintas actividades del proyecto.
- Dotar de la infraestructura necesaria para la correcta operación de la solución propuesta.
- Será responsabilidad de las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador, proporcionar, infraestructura tecnológica, infraestructura física, Recursos de personal para el Centro de Contacto, brindar facilidades para el proceso de capacitación, y colaborar con las actividades solicitadas por el Gestor del Cambio a través del Administrador del Contrato para el presente proyecto.

- Es responsabilidad de las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador, proporcionar el espacio físico con todos los elementos necesarios para que el equipo de proyecto (Contratista-Proveedor) puedan realizar su trabajo.
- Disponer antes del inicio del objeto contractual de la infraestructura de los centros de datos y las redes de comunicaciones necesarias para el funcionamiento del Centro de Contacto; en condiciones que la Contratista pueda iniciar inmediatamente el desarrollo normal de sus trabajos.
- Para la puesta en marcha, el sistema deberá haber pasado las pruebas SAT, y la contraparte deberá:
 - Tener disponibles los servicios del Centro de Datos, provisión de los recursos para: almacenamiento, procesamiento, disponibilidad, confiabilidad y seguridad.
 - Tener disponibles la red nacional de Comunicaciones RENTSE, la contratación de las troncales SIP telefónicas y la contratación del canal de respaldo de comunicaciones de 4 Mbps hacia el centro de datos nacional principal.
 - Tener disponible la estructura administrativa solicitada a las Distribuidoras,
 - Haber recibido los cursos de capacitación y entrenamiento (excepto la última etapa de éste) al personal que operará el sistema.
 - Contar con los servicios de proyectos relacionados.

PARTE II. CONDICIONES GENERALES DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL DE SERVICIOS
AFD-RSND-EEQ-LPIS-001

SECCION VI
DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

6.1. Comisión Técnica: El presente procedimiento presupone la conformación obligatoria de una Comisión Técnica, integrada de acuerdo al artículo 18 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública -RGLOSNC-., encargada del trámite del procedimiento en la fase precontractual. Esta comisión analizará las ofertas, incluso en el caso de haberse presentado una sola, considerando los parámetros de calificación establecidos en este pliego, y recomendará a la máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. la adjudicación o la declaratoria de procedimiento desierto.

6.2. Participantes: La convocatoria está dirigida a las personas naturales o jurídicas, nacionales, extranjeras, asociaciones de éstas o consorcios que cumplan con los siguientes requisitos:

- a. Que el proponente no se encuentre incurso en ninguna de las inhabilidades determinadas en los artículos 62 y 63 de la LOSNCP.
- b. Cuando exista un compromiso de asociación o consorcio, los miembros de la asociación deberán cumplir con lo determinado en el Formulario 9.4

En caso de ser adjudicados, los comprometidos deberán constituirse en asociación o consorcio y lo inscribirán en el RUP, previa la firma del contrato, dentro del término previsto para la firma del mismo; en caso contrario, se declarará a los integrantes del compromiso de asociación o consorcio como adjudicatarios fallidos.

6.3. Presentación y apertura de ofertas: La oferta técnica – económica se presentará en original y copia debidamente numerada y sumillada, así como en medio digital, se presentará en un sobre único en la dirección indicada en el numeral 4 de la convocatoria.

Una hora más tarde de aquella fijada como límite para la presentación de las ofertas, se procederá a su apertura. El acto de apertura de ofertas será público y se efectuará en el lugar, día y hora fijados en la convocatoria.

De la apertura, en la que podrán estar presentes los oferentes que lo deseen, se levantará un acta que será suscrita por los integrantes de la Comisión Técnica o si fuera del caso la máxima autoridad o su delegado, con la siguiente información:

- a) Nombre de los oferentes;
- b) Plazo de entrega propuesto por cada oferente;
- c) Valor de la oferta económica;
- d) Número de hojas de cada oferta

Las ofertas, técnica y económica, deberán ser entregadas simultáneamente de forma física, en un sobre único.



6.4. Inhabilidades: No podrán participar en el procedimiento precontractual, por sí o por interpuesta persona, quienes estén inmersos en:

1. Prácticas ilícitas y que consten como inhabilitados por:

Naciones Unidas (http://www.un.org/sc/committees/list_compend.shtml);
Unión Europea (http://eeas.europa.eu/cfsp/sanctions/consol-list_en.htm); o
Francia (http://www.tresor.economie.gouv.fr/4248_liste-nationale)

2. Que incurran en las inhabilidades generales y especiales, contempladas en los artículos 62 y 63 de la LOSNCP; 110 y 111 del RGLOSNCP.

De verificarse que un oferente está incurso en una inhabilidad general o especial o las condiciones determinadas en el párrafo anterior, será causal para el rechazo de su oferta: en caso de haberse suscrito el contrato, dará lugar a la terminación unilateral del contrato conforme el numeral 5 del artículo 94 de la LOSNCP.

6.5. Obligaciones de los oferentes: Los oferentes deberán revisar cuidadosamente el pliego y cumplir con todos los requisitos solicitados en él. Su omisión o descuido al revisar los documentos no le relevará de cumplir lo señalado en su propuesta.

6.6. Preguntas, respuestas y aclaraciones: Todo interesado en presentar propuestas en el procedimiento tiene la facultad y el derecho de, en el caso de detectar un error, omisión o inconsistencia en el pliego, o si necesita una aclaración sobre una parte de los documentos, solicitar a la Comisión Técnica por correo electrónico procesos.afd.eeq@eeq.com.ec. La Empresa Eléctrica Quito S.A. publicará las respuestas y/o aclaraciones a través de su página web y la página web del MEER <http://www.eeq.com.ec> y <http://meer.gob.ec>, de acuerdo a lo establecido en el numeral 3 de la convocatoria.

6.7. Modificación del pliego: La Comisión Técnica o la máxima autoridad de la entidad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o su delegado, en los procedimientos de Contratación de Licitación Pública Internacional de Obras, podrá emitir aclaraciones o modificaciones respecto de las condiciones particulares de los pliegos, por propia iniciativa o por pedido de los participantes, siempre que éstas no alteren el presupuesto referencial ni el objeto del contrato, modificaciones que deberán ser publicadas en los portales web de la Empresa Eléctrica Quito S.A. y del MEER, hasta el término máximo para responder preguntas.

La máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o su delegado, podrá ajustar el cronograma de ejecución del procedimiento precontractual con la motivación respectiva. Todo cambio será publicado en los portales web de la Empresa Eléctrica Quito S.A. y del MEER, el mismo que podrá realizarse hasta la fecha límite para contestar las preguntas formuladas y realizar aclaraciones.

6.8. Idioma y Autenticidad de los Documentos: La documentación que contempla la oferta, así como la correspondencia relacionada debe ser escrita en castellano. Los documentos no deberán contener texto entre líneas, enmendaduras o tachaduras; a menos que fuere necesario corregir errores del oferente, en cuyo caso deberán salvarse por parte del oferente, rubricando al margen.

Los documentos que se presenten en la oferta serán en original o copia simple. Únicamente en caso de adjudicación el oferente deberá cumplir con la presentación de los documentos conforme las formalidades que se exijan posteriormente.

Para el caso de los documentos emitidos en otro idioma o en el extranjero, su traducción y/o legalización deberá realizarse conforme el procedimiento legal previsto en la Ley de Modernización del Estado y la Convención de La Haya sobre la apostilla.

6.9. Convalidación de errores de forma: Si se presentaren errores de forma, las ofertas podrán ser convalidadas por el oferente en el término previsto en el cronograma contado a partir de la fecha de notificación, a criterio de la Empresa Eléctrica Quito S.A.. Así mismo, dentro del período de convalidación, los oferentes podrán integrar a su oferta documentos adicionales que no impliquen modificación del objeto de la misma, conforme al artículo 23 del RGLOSNC. En este caso, la Empresa Eléctrica Quito S.A. podrá recibir físicamente los documentos correspondientes.

La Empresa Eléctrica Quito S.A. está obligada a analizar en profundidad cada una de las ofertas presentadas en la etapa de calificación, a fin de determinar todos los errores de forma existentes en ellas. Los oferentes notificados podrán convalidar tales errores para efectos de ser calificados.

Si la Empresa Eléctrica Quito S.A., al analizar las ofertas presentadas, determina la existencia de uno o más errores de forma, deberá reprogramar el cronograma del proceso, en función del término concedido a los oferentes para efectos de que convaliden los errores de forma notificados.

Los errores aritméticos no serán materia de convalidación de la oferta económica, sino de corrección. Cuando en las ofertas se detectare errores aritméticos relativos a precios totales previstos en la tabla de cantidades y precios o cantidades requeridas por la Empresa Eléctrica Quito S.A., será la Comisión Técnica, la responsable de efectuar la corrección aritmética de la oferta. En ningún caso la Comisión Técnica podrá modificar el precio unitario ofertado.

Cuando haya una discrepancia entre los montos indicados en cifras y en palabras, prevalecerán los indicados en palabras.

Cuando haya una discrepancia entre el precio unitario y el total de un rubro que se haya obtenido multiplicando el precio unitario por la cantidad de unidades, prevalecerá el precio unitario cotizado.

6.10. Causas de Rechazo de las Ofertas: La Comisión Técnica o la máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o su delegado, en tratándose de los procedimientos de Licitación Pública Nacional de Servicios, podrán rechazar una oferta por las siguientes causas:

- a) Si no cumpliera los requisitos exigidos en las condiciones generales y condiciones particulares que incluyen los términos de referencia, las especificaciones técnicas y los formularios de este pliego.
- b) Si se hubiera entregado y/o presentado la oferta en lugar distinto al fijado o después de la hora establecida para ello.
- c) Cuando las ofertas contengan errores sustanciales, y/o evidentes, que no puedan ser convalidados, de acuerdo a lo señalado en las resoluciones emitidas por el SERCOP.
- d) Si el contenido de los formularios presentados difieren del modelo, condicionándolos o modificándolos, de tal forma que alteren las condiciones previstas para la ejecución del contrato. De igual forma, si se condicionara la oferta con la presentación de cualquier documento o información.
- e) Si se presentaran documentos con tachaduras o enmendaduras no salvadas; cuando no puedan ser convalidados;

- f) No se aceptarán excepciones, condicionamientos, rubros no solicitados ni cualquier modificación a los Pliegos.
- g) Si el oferente no hubiere atendido la petición de convalidación, en el término fijado para el efecto, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 23 del RGLOSNCNP y en la resolución emitida por el SERCOP, siempre y cuando el error no convalidado constituya causal de rechazo.
- h) Si el oferente presentare más de una oferta, (ofertas alternativas). En este caso se rechazará todas sus ofertas.
- i) Si un profesional que conforma el personal técnico clave asignado al proyecto respecto de una oferta, incumple la limitación declarada en el Formulario 9.14.1.

Una oferta será descalificada por la Empresa Eléctrica Quito S.A. en cualquier momento del procedimiento si, de la revisión de los documentos que fueren del caso, pudiere evidenciarse inconsistencia, simulación o inexactitud de la información presentada. La Empresa Eléctrica Quito S.A. podrá solicitar al oferente la documentación que estime pertinente y que ha sido referida en cualquier documento de la oferta, no relacionada con el objeto mismo de la contratación, para validar la oferta presentada del procedimiento.

6.11. Adjudicación y notificación: : La máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o su delegado, con base en el resultado de la evaluación de las ofertas, reflejado en el informe elaborado por los integrantes de la Comisión Técnica, adjudicará el contrato a la propuesta más conveniente para los intereses institucionales, conforme a los términos establecidos en el numeral 18 del artículo 6 de la LOSNCP, mediante resolución motivada.

La notificación de la adjudicación realizada en los términos antes referidos, se la publicará en los portales web de la Empresa Eléctrica Quito S.A. y del MEER.

6.12. Garantías: En forma previa a la suscripción de los contratos derivados de los procedimientos establecidos en este pliego, se deberán presentar las garantías que fueren aplicables de acuerdo a lo previsto en los artículos 74, 75 y 76 de la LOSNCP, en cualquiera de las formas contempladas en el artículo 73 ibidem.

6.12.1. La garantía de fiel cumplimiento del contrato se rendirá por un valor igual al cinco por ciento (5%) del monto total del mismo, en una de las formas establecidas en el artículo 73 de la LOSNCP, la que deberá ser presentada previo a la suscripción del contrato.

6.12.2. La garantía de buen uso del anticipo se rendirá por un valor igual al determinado y previsto en el presente pliego, que respalde el 100% del monto a recibir por este concepto, la que deberá ser presentada previo a la entrega del mismo.

El valor que por concepto de anticipo que otorgará la Empresa Eléctrica Quito S.A. a la Contratista, será del cuarenta por ciento (40%) del monto adjudicado. El valor será depositado en una cuenta que la Contratista determine. La Contratista, en forma previa a la suscripción del contrato, deberá presentar, un certificado de la institución bancaria o financiera en la que tenga a su disposición una cuenta en la cual serán depositados los valores correspondientes al anticipo, de haber sido concedido.

6.12.3 La garantía técnica del implantador, que establezca corregir sin costo los errores de programación, errores de configuración o deficiencias funcionales por parte de sus profesionales, durante 36 meses para el suministro, acondicionamiento, instalación, puesta en marcha, soporte, capacitación y, acompañamiento en

la operación y gestión del cambio de un Centro de Contacto Nacional. a partir de la suscripción del Acta de Entrega de Recepción Provisional, considerando lo indicado en el formulario 9.12.

6.12.4 La garantía técnica de los fabricantes, que establezca corregir sin costo los errores del software que se implante, disponibilidad de nuevas versiones y nuevas funcionalidades así como el soporte respectivo del software base Instalado adquiridos, desde el inicio del proyecto y hasta 36 meses tras la suscripción del Acta de Entrega de Recepción Provisional.

6.12.5 Las garantías técnicas de los bienes materia del contrato que deben ser entregadas por el contratista, cumplirán las condiciones establecidas en el artículo 76 de la LOSNCP. En caso contrario, el adjudicatario deberá entregar una de las garantías señaladas en el artículo 73 de la LOSNCP por el valor total de los bienes.

Los términos de la garantía técnica solicitada deberán observar lo establecido en las Resoluciones emitidas por el SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA en lo que respecta a la aplicación de la vigencia tecnológica, en los casos pertinentes.

La Empresa Eléctrica Quito S.A., podrá requerir los seguros o condiciones de protección para las personas que presten sus servicios en la provisión, entrega y colocación de bienes y en cualquier tipo de prestación de servicios, que considere pertinentes.

Las garantías se devolverán conforme lo previsto en los artículos 77 de la LOSNCP y 118 del RGLOSNCP.

6.13. Cancelación del procedimiento: En cualquier momento comprendido entre la convocatoria y hasta 24 horas antes de la fecha de presentación de las ofertas, la máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. podrá declarar cancelado el procedimiento, mediante resolución debidamente motivada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 34 de la LOSNCP.

6.14. Declaratoria de procedimiento desierto: La máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o su delegado, hasta antes de resolver la adjudicación, podrá declarar desierto el procedimiento, en los casos previstos en el artículo 33 de la LOSNCP, según corresponda.

Dicha declaratoria se realizará mediante resolución motivada de la máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o su delegado, fundamentada en razones técnicas, económicas y/o jurídicas. Una vez declarado desierto el procedimiento, la máxima autoridad o su delegado podrá disponer su archivo o su reapertura.

6.15. Adjudicatario fallido: En caso de que el adjudicatario no celebre el contrato dentro del término previsto, por causas que le sean imputables, la máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. le declarará adjudicatario fallido y una vez que notifique de esta condición al SERCOP, procederá de conformidad con los artículos 35 y 98 de la LOSNCP.

Así mismo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 114 del Reglamento General de la LOSNCP, la Empresa Eléctrica Quito S.A. llamará al oferente que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para que suscriba el contrato, el cual deberá cumplir con los requisitos establecidos para el oferente adjudicatario, incluyendo la obligación de mantener su oferta hasta la suscripción del contrato. Si el oferente llamado como segunda opción no suscribe el contrato, la Empresa Eléctrica Quito S.A. declarará desierto el proceso, sin perjuicio de la sanción administrativa aplicable al segundo adjudicatario fallido.

6.16. Suscripción del contrato: Notificada la adjudicación, dentro de un término de 15 días contado a partir de la misma, la Empresa Eléctrica Quito S.A. formalizará el proyecto de contrato que es parte integrante de estos pliegos, de acuerdo a lo establecido en los artículos 68 y 69 de la LOSNCP y 112 y 113 de su Reglamento



General y lo publicará en los portales web de la Empresa Eléctrica Quito S.A. y del MEER. La Empresa Eléctrica Quito S.A. realizará la publicación de la Resolución de adjudicación en el mismo día en que ésta haya sido suscrita.

De manera obligatoria, y previa a la suscripción del contrato, el oferente que resulte adjudicado, deberá habilitarse en el Registro Único de Proveedores, RUP, en el código clasificador de productos que corresponda.

6.17. Precios unitarios y reajuste: No aplica reajuste de precios.

6.18. Moneda de cotización y pago: Las ofertas deberán presentarse en dólares de los Estados Unidos de América. Los pagos se realizarán en la misma moneda.

6.19. Reclamos: Para el evento de que los oferentes o adjudicatarios presenten reclamos relacionados con su oferta, los dirigirán a la máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A..

6.20. Administración del contrato: La Empresa Eléctrica Quito S.A. designará de manera expresa un administrador del contrato, quien velará por el cabal y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato. El administrador deberá canalizar y coordinar todas y cada una de las obligaciones contractuales convenidas.

El Administrador de este Contrato, queda autorizado para realizar las gestiones inherentes a su ejecución, incluyendo aquello que se relaciona con la aceptación o no de los pedidos de prórroga de plazo que pudiera formular la Contratista.

El Administrador será el encargado de la administración de las garantías, durante todo el período de vigencia del contrato. Adoptará las acciones que sean necesarias para evitar retrasos injustificados e impondrá las multas y sanciones a que hubiere lugar, así como también deberá atenerse a las condiciones generales y específicas de los pliegos que forman parte del presente contrato. Sin perjuicio de que esta actividad sea coordinada con el área financiera (Tesorería) de la Empresa Eléctrica Quito S.A. a la que le corresponde el control y custodia de las garantías.

Respecto de su gestión, reportará a la autoridad institucional señalada en el contrato, debiendo comunicar todos los aspectos operativos, técnicos, económicos y de cualquier naturaleza que pudieren afectar al cumplimiento del objeto del contrato.

Tendrá bajo su responsabilidad la aprobación y validación de los productos e informes que emita y/o presente la Contratista y suscribirá las actas que para tales efectos se elaboren

6.21 Transferencia tecnológica: En todos los contratos de provisión de bienes se observará y aplicará, en lo que fuere pertinente, las resoluciones del SERCOP respecto de la transferencia tecnológica, que permita a la Empresa Eléctrica Quito S.A. asumir la operación y utilización de la infraestructura y los bienes que la integran, la transferencia de conocimientos técnicos que el Contratista debe cumplir con el personal y la eventual realización de posteriores desarrollos o procesos de control y seguimiento, de así requerirse. En las condiciones específicas del contrato se agregará la cláusula pertinente, cuando corresponda.

6.22 Inconsistencia, simulación y/o inexactitud de la información: En el caso de que la Empresa Eléctrica Quito S.A. encontrare que existe inconsistencia, simulación o inexactitud en la información presentada por el oferente, adjudicatario o contratista, la máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o su delegado, descalificará del procedimiento de contratación al proveedor, lo declarará adjudicatario fallido o contratista incumplido, según corresponda y, en último caso, previo al trámite de terminación unilateral, sin perjuicio además, de las acciones judiciales a que hubiera lugar.

SECCIÓN VII

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

7.1. Metodología de evaluación de las ofertas: La evaluación de las ofertas se encaminará a proporcionar una información imparcial sobre si una oferta debe ser rechazada y cuál de ellas cumple con el concepto de mejor costo en los términos establecidos en el numeral 18 del artículo 6 de la LOSNCP. Se establecen de manera general para ello dos etapas: La primera, bajo metodología "Cumple / No Cumple", en la que se analizan los documentos exigidos cuya presentación permite habilitar las propuestas (integridad de la oferta), y la verificación del cumplimiento de la especificaciones técnicas; y, la segunda, en la que se evaluarán, mediante parámetros cuantitativos o valorados, las mayores capacidades de entre los oferentes que habiendo cumplido la etapa anterior, se encuentran aptos para esta calificación.

7.2. Parámetros de Evaluación: La Empresa Eléctrica Quito S.A. deberá acoger los parámetros de evaluación determinados por las políticas de la Agencia Francesa de Desarrollo; los que serán analizados y evaluados al momento de la calificación de las ofertas.

La Empresa Eléctrica Quito S.A., bajo su responsabilidad, deberá asegurar que los parámetros de evaluación que constan en estos pliegos sean los que realmente se utilizarán en el procedimiento.

7.3.- De la evaluación: Las capacidades requeridas a través de los parámetros de evaluación serán analizadas utilizando las dos etapas de evaluación señaladas en el numeral 7.1, la primera, bajo la metodología "Cumple / No Cumple" y posteriormente, solo con los oferentes calificados, la segunda que será "Por Puntaje".

Se estará a la metodología "Cumple / No Cumple" cuando el objetivo sea la determinación de cumplimiento de una condición o capacidad mínima por parte del oferente y que sea exigida por la Empresa Eléctrica Quito S.A. (Requisitos mínimos).

Se estará a la metodología "Por Puntaje" cuando el objetivo sea el establecimiento de mejores condiciones o capacidades de entre los oferentes que han acreditado previamente una condición o capacidad mínima requerida.

a. Primera Etapa:

a.1. Integridad de las ofertas: Para verificar la integridad de las propuestas, se analizará que se hayan presentado todos los documentos requeridos en los Formularios solicitados en los pliegos:

Formulario 9.1 Presentación y compromiso

Formulario 9.2 Declaración de Integridad, Elegibilidad y Compromiso Medioambiental y Social

Formulario 9.3 Datos generales del oferente y Patrimonio

Formulario 9.4 Compromiso de Asociación (De ser necesario)

Requisitos del Compromiso de Asociación o Consorcio

Requisitos para la Formalización del Compromiso de Asociación o Consorcio

Formulario 9.5 Situación financiera

Formulario 9.6 Oferta Económica – Descripción de Hitos y Precios

9.6.1 Detalle de Hardware

9.6.2 Detalle de Software

- 9.6.3 Detalle de la administración e implantación
- 9.6.4 Detalle de la capacitación
- 9.6.5 Detalle de servicios
- 9.6.6 Detalle de soporte y acompañamiento
- 9.6.7 Detalle de mantenimiento y soporte
- 9.6.8 Precios de las licencias del cuarto al décimo tercer año
- Formulario 9.7 Metodología, Plan del Proyecto y cronograma valorado
- Formulario 9.8 Propuesta Técnica
- Formulario 9.9 Experiencia del oferente
 - 9.9.1 Experiencia general mínima del oferente
 - 9.9.2 Experiencia específica mínima del oferente
 - 9.9.3 Experiencia General Mínima del Fabricante
- Formulario 9.10 Especificaciones técnicas de los bienes ofertados
- Formulario 9.11 Soporte Técnico
- Formulario 9.12 Garantía técnica
- Formulario 9.13 Personal técnico clave asignado al proyecto
- Formulario 9.14 Compromiso de participación del personal técnico y hoja de vida
 - 9.14.1 Compromiso del profesional asignado al proyecto
 - 9.14.2 Hoja de vida del Personal Técnico clave asignado al Proyecto
- Formulario 9.15. Carta de Confidencialidad

Aquellas ofertas que contengan los formularios de la oferta debidamente elaborados y suscritos, pasarán a la evaluación "cumple / no cumple"; caso contrario serán rechazadas.

a.2. Verificación de requisitos mínimos: Evaluación de la oferta técnica (cumple / no cumple).- Los parámetros de calificación deberán estar definidos y dimensionados por la Empresa Eléctrica Quito S.A., no darán lugar a dudas, ni a interpretación o a la subjetividad del evaluador, se considerarán parámetros técnico con dimensionamiento de mínimos admisibles y de obligatorio cumplimiento.

Los parámetros de calificación que constan en estos pliegos no se contraponen a las políticas de la Agencia Francesa de Desarrollo y las normas de la LOSNCP, su reglamento o las resoluciones emitidas por el SERCOP.

Solo aquellas ofertas que cumplan integralmente con los parámetros mínimos, pasarán a la etapa de evaluación de ofertas con puntaje, caso contrario serán descalificadas

b. Segunda Etapa: Evaluación por puntaje.-

En esta etapa se procederá a la ponderación valorada de las condiciones diferenciadoras de las ofertas para cada uno de los parámetros señalados en el pliego, a partir de la acreditación de mejores condiciones que las fijadas como mínimos o máximos. En las condiciones particulares del presente pliego se describen los parámetros por la Empresa Eléctrica Quito S.A. para este procedimiento de contratación, los cuales estarán completamente definidos, no serán restrictivos o discriminatorios y contarán con el medio de medición y comprobación.

Dicha calificación permitirá la adecuada aplicación del criterio de mejor costo previsto en el numeral 18 del artículo 6 de la LOSNCP. Por regla general, se deberá adjudicar a la oferta que obtenga el mayor puntaje



de acuerdo a la valoración de los parámetros y cuyos resultados combinen los aspectos técnicos, financieros, legales y económicos de las ofertas.

Al evaluar las ofertas presentadas por una asociación, consorcio o compromiso de asociación o consorcio, la Empresa Eléctrica Quito S.A. deberá considerar los aportes de cada participante, con base en la información que deberá desglosarse a través del formulario de la oferta, que es parte del presente pliego e integrará en consecuencia la oferta y en observancia de las resoluciones que el SERCOP emita para el efecto.

7.4. Formularios para la elaboración de las ofertas: El oferente incluirá en su oferta la información que se establece en los Formularios. Pueden utilizarse formatos elaborados en computador a condición que la información sea la que se solicita y que se respeten los campos existentes en el formulario que contiene el presente pliego.

Los Formularios de la Oferta contendrán los documentos, claramente descritos en las condiciones particulares del pliego.



SECCIÓN VIII

FASE CONTRACTUAL

8. 1. Ejecución del contrato:

8.1.1. Inicio, planificación y ejecución contractual: El contratista prestará los servicios y entregará los bienes dentro del plazo establecido en el contrato. Iniciada la ejecución del contrato y durante toda la vigencia del mismo, el contratista analizará conjuntamente con el administrador del contrato el cumplimiento del mismo, de acuerdo con el cronograma entregado por él en su oferta para el cumplimiento del contrato derivado del presente procedimiento de contratación.

Por razones no imputables al contratista, la administración del contrato podrá reprogramar y actualizar el cronograma de ejecución contractual, por razones debidamente justificadas, de ser el caso.

Igual actualización se efectuará cada vez que, por una de las causas establecidas en el contrato, se aceptase modificaciones al plazo contractual. Estos documentos servirán para efectuar el control del cumplimiento de la ejecución del contrato, a efectos de definir el grado de cumplimiento del contratista.

8.1.2. Cumplimiento de especificaciones o términos de referencia: Todos los bienes a entregar o servicios a prestar deben cumplir en forma estricta con las especificaciones y términos de referencia requeridos respectivamente en el pliego y constantes en el contrato y dentro de las medidas y tolerancias establecidas y aprobados por la Empresa Eléctrica Quito S.A.. En caso de que el contratista descubriera discrepancias entre los distintos documentos, deberá indicarlo inmediatamente al administrador, a fin de que establezca el documento que prevalecerá sobre los demás; y, su decisión será definitiva.

En caso de que cualquier dato o información no hubieren sido establecidos o el contratista no pudiese obtenerla directamente, éstas se solicitarán al administrador del contrato. La administración proporcionará, cuando considere necesario, instrucciones adicionales, para realizar satisfactoriamente el proyecto.

8.1.3. Personal del contratista: El contratista de ser el caso empleará personal en número suficiente para el cumplimiento del contrato y con la debida experiencia.

El administrador del contrato podrá requerir en forma justificada al contratista, el reemplazo de cualquier integrante de su personal que lo considere incompetente o negligente en su oficio, se negare a cumplir las estipulaciones del contrato y sus anexos, o presente una conducta incompatible con sus obligaciones.

8.1.4. Obligaciones del contratista: El contratista debe contar con o disponer de todos los permisos y autorizaciones que le habiliten para el ejercicio de su actividad, especialmente, pero sin limitarse al cumplimiento de legislación ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional, legislación laboral, y aquellos términos o condiciones adicionales que se hayan establecidos en el contrato. Asimismo, y de ser necesario y lo disponga el administrador del contrato, deberá realizar y/o efectuar, colocar o dar todos los avisos y advertencias requeridos por el contrato o las leyes vigentes (señalética, letreros de peligro, precaución, etc.), para la debida protección del público y personal del contratista mismo, especialmente si las actividades afectan la vía pública o las instalaciones de servicios públicos.



Los sueldos y salarios del contratista con los trabajadores se estipularán libremente, pero no serán inferiores a los mínimos legales vigentes en el país.

El contratista deberá pagar los sueldos, salarios y remuneraciones a su personal, sin otros descuentos que aquellos autorizados por la ley, y en total conformidad con las leyes vigentes. Los contratos de trabajo deberán ceñirse estrictamente a las leyes laborales del Ecuador. Las mismas disposiciones aplicarán los subcontratistas a su personal.

Serán también de cuenta del contratista y a su costo, todas las obligaciones a las que está sujeto según las leyes, normas y reglamentos relativos a la seguridad social.

El contratista se comprometerá a no contratar a personas menores de edad para realizar actividad alguna durante la ejecución contractual; y que, en caso de que las autoridades del ramo determinen o descubrieren tal práctica, se someterá y aceptará las sanciones que de aquella puedan derivarse, incluso la terminación unilateral y anticipada del contrato, con las consecuencias legales y reglamentarias pertinentes.

El contratista, en general, deberá cumplir con todas las obligaciones que naturalmente se desprendan o emanen del contrato suscrito.

8.1.5 Obligaciones de la Empresa Eléctrica Quito S.A:

- a. Designar al administrador del contrato.
- b. Cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato, y en los documentos del mismo, en forma ágil y oportuna.
- c. Dar solución a los problemas que se presenten en la ejecución del contrato, en forma oportuna.
- d. Las demás, determinadas en el pliego precontractual.

8.1.6 Pagos: El trámite de pago seguirá lo estipulado en las cláusulas respectivas del contrato. En caso de retención indebida de los pagos al contratista se cumplirá el artículo 101 de la LOSNCP.

8.1.7 Administrador del Contrato.- El administrador del contrato es el supervisor designado por la máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o su delegado, responsable de la coordinación y seguimiento de la ejecución contractual.

Tendrá a su cargo además, la administración de las garantías de modo tal que asegure que éstas se encuentren vigentes, durante todo el período de vigencia del contrato; ya sea hasta el devengamiento total del anticipo entregado (de ser el caso), como hasta la recepción definitiva del objeto del contrato.

Respecto de su gestión reportará a la máxima autoridad institucional o ante la autoridad prevista en el contrato (área requirente), debiendo comunicar todos los aspectos operativos, técnicos, económicos y de cualquier naturaleza que pudieren afectar al cumplimiento del objeto del contrato.



PARTE III. FORMULARIOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL DE SERVICIOS

AFD-RSND-EEQ-LPIS-001

SECCIÓN IX
FORMULARIOS DE LA OFERTA

NOMBRE DEL OFERENTE:

FORMULARIO 9.1: PRESENTACIÓN Y COMPROMISO

El que suscribe, en atención a la convocatoria efectuada por la empresa líder del proceso para la compra corporativa Empresa Eléctrica Quito S.A., para la Implementación del Centro de Contacto para Atención de Reclamos al OMS (Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma Nacional de Centro de Contacto para las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador), luego de examinar el pliego del presente procedimiento de ejecución de obras, al presentar esta oferta por (sus propios derechos, si es persona natural) / (representante legal o apoderado de si es persona jurídica), (procurador común de..., si se trata de asociación o consorcio) declara que:

1. El oferente es proveedor elegible de conformidad con las políticas de la Agencia Francesa de Desarrollo y las disposiciones de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, LOSNCP, y su Reglamento.
2. La única persona o personas interesadas en esta oferta está o están nombradas en ella, sin que incurra en actos de ocultamiento o simulación con el fin de que no aparezcan sujetos inhabilitados para contratar con el Estado.
3. La oferta la hace en forma independiente y sin conexión abierta u oculta con otra u otras personas, compañías o grupos participantes en este procedimiento y, en todo aspecto, es honrada y de buena fe. Por consiguiente, asegura no haber vulnerado y que no vulnerará ningún principio o norma relacionada con la competencia libre, leal y justa; así como declara que no establecerá, concertará o coordinará –directa o indirectamente, en forma explícita o en forma oculta- posturas, abstenciones o resultados con otro u otros oferentes, se consideren o no partes relacionadas en los términos de la normativa aplicable; asimismo, se obliga a abstenerse de acciones, omisiones, acuerdos o prácticas concertadas o y, en general, de toda conducta cuyo objeto o efecto sea impedir, restringir, falsear o distorsionar la competencia, ya sea en la presentación de ofertas y posturas o buscando asegurar el resultado en beneficio propio o de otro proveedor u oferente, en este procedimiento de contratación. En tal virtud, declara conocer que se presumirá la existencia de una práctica restrictiva, por disposición del Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, si se evidencia la existencia de actos u omisiones, acuerdos o prácticas concertadas y en general cualquier conducta, independientemente de la forma que adopten, ya sea en la presentación de su ofertas, o buscando asegurar el resultado en beneficio propio o de otro proveedor u oferente, en este proceso de contratación.
4. Al presentar esta oferta, cumple con toda la normativa general, sectorial y especial aplicable a su actividad económica, profesión, ciencia u oficio; y, que los equipos y materiales que se incorporarán, así como los que se utilizarán para su ejecución, en caso de adjudicación del contrato, serán de propiedad del oferente o arrendados y contarán con todos los permisos que se requieran para su utilización.

5. Suministrará todos los bienes ofertados, nuevos de fábrica, completos, listos para su uso inmediato, de conformidad con las características detalladas en esta oferta y las especificaciones técnicas solicitadas bienes, de acuerdo con los pliegos, especificaciones técnicas; en el plazo y por los precios indicados en el Formulario 9.6 Oferta Económica; que al presentar esta oferta, ha considerado todos los costos obligatorios que debe y deberá asumir en la ejecución contractual, especialmente aquellos relacionados con obligaciones sociales, laborales, de seguridad social, ambientales y tributarias vigentes.
6. Bajo juramento declara expresamente que no ha ofrecido, ofrece u ofrecerá, y no ha efectuado o efectuará ningún pago, préstamo o servicio ilegítimo o prohibido por la ley; entretenimiento, viajes u obsequios, a ningún funcionario o trabajador de la Empresa Eléctrica Quito S.A. que hubiera tenido o tenga que ver con el presente procedimiento de contratación en sus etapas de planificación, programación, selección, contratación o ejecución, incluyéndose preparación del pliego, aprobación de documentos, calificación de ofertas, selección de contratistas, adjudicación o declaratoria de procedimiento desierto, recepción de productos, administración o supervisión de contratos o cualquier otra intervención o decisión en la fase precontractual o contractual.
7. Acepta que en el caso de que se comprobare una violación a los compromisos establecidos en los numerales 2, 3, 4, 5 y 6 que anteceden, la Empresa Eléctrica Quito S.A. le descalifique como oferente, o dé por terminado en forma inmediata el contrato, observando el debido proceso, para lo cual se allana a responder por los daños y perjuicios que tales violaciones hayan ocasionado.
8. Declara que se obliga a guardar absoluta reserva de la información confiada y a la que pueda tener acceso y en virtud del desarrollo y cumplimiento del contrato en caso de resultar adjudicatario, así como acepta que la inobservancia de lo manifestado dará lugar a que la Empresa Eléctrica Quito S.A. ejerza las acciones legales civiles y penales correspondientes.
9. Conoce las condiciones de la contratación, ha estudiado las especificaciones técnicas, términos de referencia y demás información del pliego, las aclaraciones y respuestas realizadas en el proceso, y en esa medida renuncia a cualquier reclamo posterior, aduciendo desconocimiento por estas causas.
10. Entiende que las cantidades indicadas en el Formulario No.9.6 Tabla de Cantidades y Precios, para esta contratación son exactas y, por tanto no podrán variar por ningún concepto.
11. De resultar adjudicatario, manifiesta que suscribirá el contrato comprometiéndose a ejecutar el suministro sobre la base de las cantidades, especificaciones y condiciones, las mismas que declara conocer; y en tal virtud, no podrá aducir error, falencia o cualquier inconformidad, como causal para solicitar ampliación del plazo.
12. Conoce y acepta que la Empresa Eléctrica Quito S.A. se reserva el derecho de adjudicar el contrato, cancelar o declarar desierto el procedimiento, si conviniere a los intereses nacionales o institucionales, sin que dicha decisión cause ningún tipo de reparación o indemnización a su favor.
13. Se somete a las consideraciones que exige la Agencia Francesa de Desarrollo, y demás disposiciones de la LOSNCP, de su Reglamento General, de las resoluciones del SERCOP, normativa que le sea aplicable.
14. Garantiza la veracidad y exactitud de la información y documentación, así como de las declaraciones incluidas en los documentos de la oferta, formularios y otros anexos, así como de toda la información

que como proveedor consta en el portal, al tiempo que autoriza a la Empresa Eléctrica Quito S.A. a efectuar averiguaciones para comprobar u obtener aclaraciones e información adicional sobre las condiciones técnicas, económicas y legales del oferente. Acepta que, en caso de que se comprobare administrativamente por parte de la Empresa Eléctrica Quito S.A. contratantes que el oferente o contratista hubiere alterado o faltado a la verdad sobre la documentación o información que conforma su oferta, dicha falsedad ideológica será causal para descalificarlo del procedimiento de contratación, declararlo adjudicatario fallido o contratista incumplido, según corresponda, previo el trámite respectivo; y, sin perjuicio de las acciones judiciales a las que hubiera lugar.

15. No contratará a personas menores de edad para realizar actividad alguna durante la ejecución contractual; y que, en caso de que las autoridades del ramo determinaren o descubrieren tal práctica, se someterán y aceptarán las sanciones que de tal práctica puedan derivarse, incluso la terminación unilateral y anticipada del contrato, con las consecuencias legales y reglamentarias pertinentes.
16. Bajo juramento, declara que no está incurso en las inhabilidades generales y especiales para contratar establecidas en los artículos 62 y 63 de la LOSNCP y de los artículos 110 y 111 de su Reglamento General y demás normativa aplicable.
17. En caso de que sea adjudicatario, conviene en:
 - a) Firmar el contrato dentro del término de 15 días desde la notificación con la resolución de adjudicación. Como requisito indispensable previo a la suscripción del contrato presentará las garantías correspondientes. (Para el caso de Consorcio se tendrá un término no mayor de treinta días)
 - b) Aceptar que, en caso de negarse a suscribir el respectivo contrato dentro del término señalado, se aplicará la sanción indicada en los artículos 35 y 69 de la LOSNCP.



FORMULARIO 9.2: DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD, ELEGIBILIDAD Y COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL

NOMBRE DEL OFERENTE:

1. Reconocemos y aceptamos que la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) solo financia los proyectos de la Parte Contratante conforme a sus propias condiciones determinadas en el convenio de financiamiento que la une a la Parte Contratante. Por consiguiente, no puede existir un lazo de derecho entre la AFD y nuestra empresa, nuestro grupo o nuestros sub contratantes. La Parte Contratante conserva la responsabilidad exclusiva en la preparación y puesta en marcha del proceso de contratación y su posterior ejecución.
2. Certificamos que tanto nosotros como ninguno de los miembros de nuestro grupo o sub contratantes se encuentra en alguno de los casos siguientes:
 - 2.1) Estar en estado o haber sido objeto de un procedimiento de quiebra, liquidación, arreglo judicial, salvaguardia, cese de actividad o cualquier situación similar resultante de un procedimiento de la misma naturaleza;
 - 2.2) Haber sido objeto de una condena pronunciada hace menos de cinco años con una sentencia inapelable en el país de realización del proyecto para uno de los actos estipulados en los artículos 6.1 a 6.4 mencionados aquí abajo o por cualquier delito cometido en el marco del proceso de una contratación o su ejecución;
 - 2.3) Figurar en las listas de sanciones financieras adoptadas por Naciones Unidas, la Unión Europea y/o Francia, especialmente a título de la lucha contra el financiamiento del terrorismo y contra atentados a la paz y seguridad internacionales;
 - 2.4) En materia profesional, haber cometido a lo largo de los cinco últimos años una falta grave con motivo de una contratación o su ejecución;
 - 2.5) No haber cumplido nuestras obligaciones relativas al pago de las cotizaciones al seguro social o nuestras obligaciones relativas al pago de nuestros impuestos conforme a las disposiciones legales del país en el que estamos establecidos o del país de la Parte Contratante;
 - 2.6) Haber sido objeto de una condena pronunciada hace menos de cinco años mediante una sentencia inapelable para alguno de los actos estipulados en los artículos 6.1 a 6.4 mencionados aquí abajo o por cualquier delito cometido en el marco de un proceso de contratación o su ejecución que haya sido financiado por la AFD;
 - 2.7) Estar bajo el efecto de una decisión de exclusión pronunciada por el Banco Mundial a partir del 30 de mayo de 2012 y por dicha razón, figurar en la lista publicada en la dirección electrónica <http://www.worldbank.org/debarr>;
 - 2.8) Haber sido culpable de falsas declaraciones en la entrega de las informaciones requeridas en el marco del proceso de contratación.
3. Certificamos que tanto nosotros como ninguno de los miembros de nuestro grupo o sub contratantes se encuentra en una de las situaciones de conflicto de intereses siguientes:
 - 3.1) Accionista que controle a la Parte Contratante o a la filial controlada por la Parte Contratante, a menos que el conflicto resultante haya sido dado a conocer a la AFD y resuelto a satisfacción de ésta;

- 3.2) Tener relaciones de negocios o familiares con algún miembro de los servicios de la Parte Contratante involucrada en el proceso de selección o el control del Contrato que se deriva, a menos que el conflicto resultante haya sido dado a conocer a la AFD y resuelto a satisfacción de ésta;
- 3.3) Controlar o ser controlado por otro licitante, estar bajo el control de la misma empresa de otro licitante, recibir de otro licitante o asignar directa o indirectamente subsidios a otro licitante, tener el mismo representante legal de otro licitante, mantener directa o indirectamente contactos con otro licitante que nos permita tener o dar acceso a informaciones contenidas en nuestras ofertas respectivas, influir en ellas o en las decisiones de la Parte Contratante;
- 3.4) Estar comprometido en una consultoría que por su naturaleza, corre el riesgo de resultar incompatible con nuestras misiones por cuenta de la Parte Contratante;
- 3.5) En el caso de un procedimiento cuyo objeto es la contratación de servicios o suministros:
 - i. Haber preparado nosotros mismos o haber sido asociados a un consultor que preparó especificaciones, planos, cálculos y demás documentos utilizados en el marco del proceso de competencia considerado;
 - ii. Estar nosotros mismos o una de las firmas a las que estamos afiliados, contratados o en vista de serlo por parte de la Parte Contratante, para realizar la supervisión y control de los servicios en el marco del Contrato;
4. Si somos un establecimiento público o una empresa pública, certificamos que gozamos de autonomía jurídica y financiera y que somos administrados conforme a las reglas del derecho comercial.
5. Nos comprometemos a comunicar a la mayor brevedad a la Parte Contratante que le informará a la AFD, de cualquier cambio de situación relacionados con los puntos 2 a 4 que preceden.
6. En el marco de la contratación y ejecución del Contrato:
 - 6.1) No hemos cometido ni vamos a cometer maniobras desleales (por acción u omisión) dirigidas a engañar deliberadamente a los demás, disimularles intencionadamente elementos, sorprender o viciar su consentimiento o hacerles esquivar obligaciones legales o reglamentarias y/o vulnerar sus reglas internas con el propósito de obtener un beneficio ilegítimo.
 - 6.2) No hemos cometido ni vamos a cometer maniobras desleales (por acción u omisión) contraria a nuestras obligaciones legales o reglamentarias y/o a nuestras reglas internas con el fin de obtener un beneficio ilegítimo.
 - 6.3) No hemos prometido, ofrecido o acordado, ni prometeremos, ofreceremos o acordaremos directa o indirectamente a (i) cualquier persona que tenga un mandato legislativo, ejecutivo, administrativo o judicial en el Estado de la Parte Contratante, que haya sido nombrada o elegida a título permanente o no, que esté remunerada o no y sea cual sea su nivel jerárquico, (ii) cualquier otra persona que ejerza una función pública incluso para un organismo público o una empresa pública, o que suministre un servicio público, o (iii) cualquier otra persona definida como agente público en el Estado de la Parte Contratante, una ventaja indebida de cualquier naturaleza, para ella misma o para cualquier otra persona o entidad, de manera que cumpla o se abstenga de cumplir un acto en el ejercicio de sus funciones oficiales.
 - 6.4) No hemos prometido, ofrecido o acordado, ni prometeremos, ofreceremos o acordaremos directa o indirectamente, a cualquier persona que dirija una entidad del sector privado o que trabaje para dicha entidad, sea cual sea su calidad, una ventaja indebida de cualquier naturaleza, para ella misma o para otra persona o entidad, de manera que cumpla o se abstenga de cumplir un acto violando sus obligaciones legales, contractuales o profesionales.



- 6.5) No hemos cometido ni cometeremos ningún acto susceptible de influir el proceso de contratación en detrimento de la Parte Contratante, y especialmente, ninguna práctica en contra de la competencia cuyo objeto o efecto es impedir, restringir o falsear el juego libre de la competencia, particularmente tendiendo a limitar el acceso al Contrato o el libre ejercicio de la competencia por parte de otras empresas.
- 6.6) Nosotros mismos o uno de los miembros de nuestro grupo o uno de los sub contratantes, no vamos a adquirir o suministrar material ni vamos a intervenir en sectores bajo el embargo de Naciones Unidas, de la Unión Europea o de Francia.
- 6.7) Nos comprometemos a respetar y hacer respetar por parte del conjunto de nuestros sub contratantes, las normas medioambientales y sociales reconocidas por la comunidad internacional, entre ellas las que figuran en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los convenios internacionales para la protección del medio ambiente, en coherencia con las leyes y reglamentos aplicables en el país donde se realiza el Contrato. Además, nos comprometemos a implementar las medidas de mitigación de los riesgos medioambientales y sociales definidas en el plan de gestión medioambiental y social o, dado el caso, en el informe de impacto medioambiental y social suministrado por la Parte Contratante.
7. Nosotros mismos, los miembros de nuestro grupo o nuestros sub contratantes, autorizamos a la AFD para que examine los documentos y piezas contables relacionadas con el Contrato y su ejecución, y someterlos a auditores designados por la AFD para su verificación.

En calidad de

Firma

Debidamente facultado para y en nombre de

Fecha (día, mes y año)

FORMULARIO 9.3: DATOS GENERALES DEL OFERENTE Y PATRIMONIO.

NOMBRE DEL OFERENTE: (determinar si es persona natural, jurídica, consorcio o asociación; en este último caso, se identificará a los miembros del consorcio o asociación. Se determinará al representante legal, apoderado o procurador común, de ser el caso).

Ciudad:	
Calle (principal)	
No:	
Calle (intersección):	
Teléfono(s):	
Correo(s) electrónico(s):	
Cédula de Ciudadanía (Pasaporte):	
R.U.C:	

PARA EL CASO DE PERSONAS JURIDICAS:(siempre que el presupuesto referencial sea igual o superior a 0,000002 del presupuesto inicial del Estado).

1. INDICAR EL VALOR DEL PATRIMONIO: (valor en letras) Dólares de los Estados Unidos de América (valor en números) USD

2. Adjuntar copia del formulario de declaración del impuesto a renta del último año, como sustento de que el valor de su patrimonio cumple con lo dispuesto en las resoluciones del INCOP RE-2013-000082 del 15 febrero 2013, y RE-2013-0000093 de acuerdo al siguiente cuadro:

PRESUPUESTO REFERENCIAL SIN IVA (USD)	MONTO QUE DEBE TENER EL PATRIMONIO (USD)	
	FRACCIÓN BÁSICA	EXCEDENTE
500.000 a 10.000.000	100.000,00	10 % sobre el exceso de 1.000.000,00

Nota: Los oferentes que participen en asociación o consorcio deberán acreditar el patrimonio igual o superior a la relación que se determine con respecto del presupuesto referencial, únicamente respecto del porcentaje de su participación en la oferta.

CARGO DEL REPRESENTANTE LEGAL O PROCURADOR COMÚN (según el caso)

NOMBRE DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL O PROCURADOR COMÚN (según el caso)



FORMULARIO 9.4: COMPROMISO DE ASOCIACIÓN (De ser necesario)

Comparecen a la suscripción del presente compromiso, por una parte,....., debidamente representada por; y, por otra parte, representada por

Los comparecientes, en las calidades que intervienen, capaces para contratar y obligarse, acuerdan suscribir el presente compromiso de Asociación o Consorcio para participar en el proceso licitatorio convocado por....., para.....

Los oferentes comprometidos en la conformación de la asociación o consorcio, declaran bajo juramento que formalizarán el presente compromiso cumpliendo con los requisitos descritos en el Formulario 9.4.A.

Los promitentes asociados o consorciados presentarán la información considerando los porcentajes de participación en relación a índices, calidades, condiciones, experiencia o cualquier otro indicador puntuable, conforme al siguiente detalle:

(Se deberá adjuntar cuadro con el detalle antes referido)

Atentamente,

Promitente Consorciado 1
RUC No.

Promitente Consorciado 2
RUC No.

Promitente Consorciado (n)
RUC No.

REQUISITOS DEL COMPROMISO DE ASOCIACIÓN O CONSORCIO

El compromiso de asociación o consorcio deberá suscribirse en instrumento público, siempre que el presupuesto referencial del procedimiento supere el valor de US \$544.756,79; en los demás casos, bastará con que el compromiso se lo presente en documento privado debidamente suscrito por sus partícipes.

El compromiso deberá contener al menos los siguientes requisitos:

- a) Identificación de los partícipes, incluido domicilio y lugar para recibir las notificaciones, con la verificación de requisitos de capacidad y representación de las partes;
- b) Designación del representante o representantes, con poder o representación suficiente para poder actuar durante la fase precontractual, a quien o quienes se les denominará procuradores comunes;
- c) Detalle valorado de los aportes de cada uno de los miembros, sea en monetario o en especies, así como en aportes intangibles, de así acordarse;
- d) Determinación de los compromisos y obligaciones que asumirán las partes en la fase de ejecución contractual, de resultar adjudicada;
- e) Porcentaje de la participación de cada uno de los asociados;
- f) Identificación precisa del código del proceso o procesos de contratación en los que participará el compromiso;
- g) Determinación de la responsabilidad solidaria e indivisible de los asociados para el cumplimiento de todas y cada una de las responsabilidades y obligaciones emanadas del procedimiento precontractual, con renuncia a los beneficios de orden y excusión;
- h) La obligación de constituir la asociación o consorcio, dentro del plazo de 15 días, contado desde la notificación de la adjudicación para la suscripción del contrato, conforme se indica en el numeral 3.1 de estos pliegos; e,
- i) Plazo del compromiso de asociación y plazo del acuerdo en caso de resultar adjudicatario, el que deberá cubrir la totalidad del plazo precontractual, hasta antes de suscribir el contrato de asociación o consorcio respectivo, y noventa días adicionales.

Corresponde a las entidades contratantes verificar el cumplimiento de estos requisitos.

REQUISITOS PARA LA FORMALIZACIÓN DEL COMPROMISO DE ASOCIACIÓN O CONSORCIO EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES EN CASO DE ADJUDICACIÓN

En el caso de resultar adjudicado en un proceso de contratación, dentro de un término no mayor a 301 días desde la notificación de adjudicación, quien represente al compromiso deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Formulario de registro en el RUP, impreso del portal www.compraspublicas.gob.ec y firmado por el Procurador Común;
- b) Acuerdo de responsabilidad impreso del portal www.compraspublicas.gob.ec, firmado por el Procurador Común;
- c) Copia del Registro Único de Contribuyente -RUC- de la asociación o consorcio; y,
- d) El contrato de asociación o consorcio, el cual deberá suscribirse en instrumento público, en todos los casos, que deberá contener al menos los siguientes requisitos:
 - d.1) Identificación de los partícipes, incluido domicilio y lugar para recibir las notificaciones, con la verificación de requisitos de capacidad y representación de las partes;
 - d.2) Designación del o los representantes, con poder suficiente conferido en los términos del Código Civil con capacidad para representar a la asociación o consorcio, en la fase contractual;
 - d.3) Detalle valorado de los aportes de cada uno de los miembros, sea en monetario o en especies, así como en aportes intangibles, de así acordarse;
 - d.4) Determinación de los compromisos y obligaciones que asume cada parte en la fase de ejecución contractual;
 - d.5) Porcentaje de la participación de cada uno de los asociados;
 - d.6) Identificación precisa del procedimiento en el cual participó en forma asociada;
 - d.7) Determinación de la responsabilidad solidaria e indivisible de los asociados para el cumplimiento de todas y cada una de las responsabilidades y obligaciones emanadas del procedimiento contractual, con renuncia a los beneficios de orden y excusión, independientemente de si se disuelve o no la asociación o consorcio;
 - d.8) La obligación de no disolver o dar por terminada la asociación o consorcio por voluntad de los partícipes, y de no cambiar la conformación de sus partícipes hasta que no finalice la etapa contractual, salvo que exista autorización expresa de la Empresa Eléctrica Quito S.A.;
 - d.9) El objeto social, que será exclusivo para ejecutar el contrato en el cual resultó adjudicado; y,
 - d.10) Plazo de duración, que deberá cubrir la totalidad del plazo contractual, más noventa días adicionales contados desde la terminación de la relación contractual, a menos que la Empresa Eléctrica Quito S.A. haya definido un plazo mayor en los pliegos.

¹ Art. 113 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.



FORMULARIO 9.5: SITUACIÓN FINANCIERA

La situación financiera del oferente se demostrará con la presentación del formulario de declaración de impuesto a la renta del ejercicio fiscal inmediato anterior que fue entregada al Servicio de Rentas Internas SRI, o de los documentos que se exijan en su país de origen.

FORMULARIO 9.6: OFERTA ECONÓMICA DESCRIPCIÓN DE HITOS Y PRECIOS

RESUMEN:

No.	Ítem	Formulario	Precio Total USD sin IVA
1	HARDWARE	9.6.1.	
2	SOFTWARE	9.6.2	
3	ADMINISTRACION E IMPLANTACION	9.6.3	
4	CAPACITACION	9.6.4	
5	SERVICIOS	9.6.5	
6	SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO	9.6.6	
7	MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA (3 AÑOS)	9.6.7	
	TOTAL OFERTA ECONOMICA SIN IVA (USD)		

Vigencia de la Oferta:

PRECIO TOTAL DE LA OFERTA: USD (en números), sin IVA:
_____ USD

Notas:

1. En la Tabla, los precios deben estar en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica
2. En la Tabla, los precios no deben incluir el IVA.

9.6.1. DETALLE DEL HARDWARE (hito 1)

ÍTEM	Descripción	Unidad	Cantidad	Restricciones de uso	Precio Unitario	Valor Total USD sin IVA
1	Detalle del Hardware					
1.1	Diadema monoaural para uso del softphone con anulación de ruido del micrófono y filtración de sonido de fondo con conector para desconexión rápida y cable adaptador con puerto USB	U	280			
1.2	Computadores de escritorio para la instalación del softphone de agentes (CPU, monitor plano, teclado, tarjeta de audio).	U	200			
1.3	SBC (Session Border Controler) a ser instalados en todo el país (2 en los CDN, y el resto en las Empresas Eléctricas Ambato, Cotopaxi, CNEL Unidad de Negocio Manabí, Regional del Norte, CNEL Unidad de Negocio Sucumbíos, Centrosur y EESur. Cuya función será recibir las llamadas telefónicas de la PSTN y mediante VoIP enviar al centro de contacto nacional principal.	U	9			
TOTALSIN IVA USD						

9.6.2. DETALLE DEL SOFTWARE (hito 1)

ÍTEM	Descripción	Unidad	Cantidad	Restricciones de uso	Precio Unitario	Valor Total USD sin IVA
1	Licencias de Software					

1.1	<p>Canales de IVR multicanal y sus licencias entrantes y salientes. Para el caso de voz (Anexo 2), el menú IVR (trilingüe: castellano, kichwa y shuar) y con funciones de reconocimiento automático del habla ASR "Automatic Speech Recognition" solamente para castellano, a nivel Tier3 (en la misma cantidad, es decir 200); para el caso de SMS, marcando al *0136# el menú es solo en castellano. En todos los casos las Opciones de auto-servicio al cliente integradas con SAP y reportes detallados de las métricas relacionadas con el IVR. Redundancia local en los CDN y redundancia geográfica entre CDNs.</p>	U	200			
1.2	<p>Licencias para el procesamiento y enrutamiento inteligente multicanal (incluye llamadas telefónicas y los otros canales de contacto); distribución automática de llamadas (ACD) y multicanales (chat, e-mail, redes sociales, sms, oficina virtual, aplicación móvil). Reportes detallados de las métricas de manejo de llamadas.</p>	U	200			
1.3	<p>Marcador con los tipos de discado: predictivo, progresivo, preview y automático sin agentes. El cambio de la marcación debe ser manual y automática en función de cantidad de agentes y la productividad del sistema. Marcador (200 licencias) para campañas salientes. Redundancia local en los CDN y redundancia geográfica entre CDNs.</p>	G	1			

1.4	Licencias (100 licencias en cada CDN) de TTS, serán utilizadas para la consulta automática de saldos, notificación de interrupciones programadas y no programadas, estado de los trabajos, entre otros. Redundancia local en los CDN y redundancia geográfica entre CDNs.	U	200			
1.5	Para el caso del canal de voz (100 licencias); para el caso de SMS (50 paquetes simultáneos de 3600 sms/h); para el caso de e-mail (35 paquetes simultáneos de 3600 e-mail/h). Incluye todo el hardware, software y gestión con terceros para el funcionamiento completo de la solución. Para la notificación vía e-mail se utilizarán las plataformas y cuentas de correo electrónico vigentes en las Empresas Eléctricas de Distribución	U	100			
TOTAL SIN IVA USD						

Notas:

1. Estos precios no incluyen IVA
2. Redondear los precios unitarios y totales a dos decimales

9.6.3 DETALLE DE LA ADMINISTRACIÓN E IMPLANTACIÓN (hito 1)

ITEM	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Valor Total USD sin IVA
1	Integración computador teléfono (CTI) con SAP CRM 7.3, llenado automático de la pantalla (SAP-CRM), e integración a OMS (Telvent). Redundancia local en los CDN y redundancia	1	G		

	geográfica entre CDNs.				
2	Para cada uno de los agentes, la solución debe proveer los reportes y estadísticas históricas de operación y atención al cliente del centro de contacto para todos los multicanales, las mismas que deben estar asociadas al número de trámite que se genere en el CRM (esto implica inclusive las grabaciones 100% audio y de pantallas bajo demanda).	1	G		
3	Herramientas de gestión: Conjunto de herramientas para manejar la operación eficiente del centro de contacto y la planificación de los recursos de los agentes, gestión dinámica de colas multicanal, tendientes a mantener o mejorar el nivel de atención 80/20. Así también para la personalización de reportes de la atención del centro de contacto. La herramienta debe disponer de varios niveles de acceso (administrador, supervisor, entre otros).	1	G		
4	Gestión de la optimización del recurso (Workforce Optimization Management) Grabación de llamadas y pantallas.- para todos los agentes. Debido a que la grabación de pantallas demanda una cantidad de información considerable que cursaría por la red comunicaciones, la misma se realizará de manera distribuida en los siguientes lugares: CDN1, CDN2 y CENTROSUR, en los formatos de compresión	1	G		

	más óptimos, las mismas que deben estar asociadas al número de trámite que se genere en el CRM. Para este ítem, en el caso de CENTROSUR, el oferente debe considerar todos los equipos hardware y software para el funcionamiento de la solución (llamadas pantallas); sin embargo, el software de gestión deberá ser único.				
5	Pruebas: Conjunto de pruebas que debe prever el oferente: Funcionales; de diagnóstico; de aceptación; de recuperación de desastres.	1	G		
6	Redes sociales, correo electrónico, chat, mensajes cortos (SMS), oficina virtual y movilidad: Todas las interacciones multicanal serán tratados por los mismos Agentes como si fuese una atención del canal de voz, a través de una sola interfaz de usuario (SAP CRM 7.3). El distribuidor automático de contactos asignará inteligentemente a cada Agente el contacto que corresponda, independientemente del canal de acceso (voz, mail, etc.). Redundancia local en los CDN y redundancia geográfica entre CDNs.	1	G		

9.6.4 DETALLE DE LA CAPACITACIÓN (hito 2)

ÍTEM	Descripción	Participantes	Horas	Precio Unitario	Valor Total USD sin IVA
1	Al menos 40 horas de capacitación para el total de				

	Supervisores				
2	Al menos 40 horas para el total de Agentes Nivel 1 y Nivel 2				
3	80 horas de capacitación para personal de Administración de la plataforma y Soporte Técnico (10 personas) de las Empresas Eléctricas (nuevos desarrollos en el IVR, creación de nuevas campañas, configuración de nuevos reportes, mantenimiento hardware, software y bases de datos, creación de nuevos agentes y supervisores).				

NOTA: La capacitación se realizará en sitio, será impartida geográficamente y de acuerdo al cronograma de puesta en producción e integración del CIS con el Centro de Contacto.

9.6.5 DETALLE DE SERVICIOS (hito 1)

ITEM	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Valor Total USD sin IVA
1	Instalación, configuración y puesta en marcha de toda la solución (hardware y software, en los diferentes lugares de operación).	1	G		

9.6.6. DETALLE DEL SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO (Hito 3)

ITEM	Descripción	Unidad	Cantidad	Restricciones de uso	Precio Unitario	Valor Total USD sin IVA
1	Soporte y acompañamiento					
1.1	Acompañamiento y soporte de la solución de centro de contacto para alcanzar y mantener los parámetros de calidad de servicio de toda la	1	G			

	plataforma.					
1.2						
1.3						
....						
3	Otros					
TOTAL						

9.6.7. DETALLE DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DURANTE 3 AÑOS LUEGO DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN PROVISIONAL

ITEM	Descripción	Unidad	Cantidad	Restricciones de uso	Precio Unitario	Valor Total USD sin IVA
1	Soporte y mantenimiento de la plataforma					
1.1	Soporte, mantenimiento y actualización continua de toda la plataforma suministrada e instalada. El servicio de soporte y mantenimiento es parte integral de la oferta que incluye entre otras cosas las actualizaciones de software y de hardware, contemplar 300 horas de desarrollo, y, en general todos los detalles necesarios que permitan al Contratante evaluar la calidad y cobertura del soporte y mantenimiento para un período de tres (3) años a partir de la firma del acta de entrega recepción provisional.	1	G			
1.2						
1.3						
....						
3	Otros					
TOTAL						

9.6.8 PRECIOS DE LAS LICENCIAS DEL CUARTO AL DÉCIMO TERCER AÑO

Concepto (detallar por tipo y por año)	VALOR UNITARIO

FORMULARIO 9.7 METODOLOGÍA, PLAN DEL PROYECTO Y CRONOGRAMA VALORADO

El Oferente debe detallar como mínimo los siguientes aspectos:

1. Enfoque y alcance del trabajo que evidencie el conocimiento de las condiciones generales y particulares del trabajo materia de la prestación del servicio.
2. Objetivos, actividades, acciones, productos y metas.
3. Plan de trabajo. El cronograma deberá contener de forma detallada por lo menos las siguientes informaciones: actividades jerarquizadas, fecha de inicio de cada actividad, fecha de fin de cada actividad, duración, responsable, participantes internos y externos y % de participación para participantes internos y externos. El Oferente deberá utilizar un archivo Microsoft Project 2013 para detallar el plan de trabajo:
4. Equipo de Trabajo. El oferente deberá completar las siguiente tabla con el detalle del equipo de trabajo (número, perfil y % de dedicación) tanto del oferente como el requerido a las Empresa de Distribución Eléctrica, en todas las fases/actividades o tareas hasta nivel 3.

Ejemplo de Nivel 3:

- Nivel 1: Fase de Proyecto (Diseño)
- Nivel 2: Grupo de Actividad (Diseño del proceso x)
- Nivel 3: Actividad (Análisis situación actual proceso x):
- Nivel 4 Tarea simple (Entrevista con xx para analizar situación actual del proceso x)

Fase/Actividad (Hasta nivel 3)	Proveedor			Distribuidoras		
	Nº	Perfil	% Dedicación	Nº	Perfil	% Dedicación
					Elija un elemento.	
					Elija un elemento.	
					Elija un elemento.	
					Elija un elemento.	
					Elija un elemento.	
					Elija un elemento.	
					Elija un elemento.	
					Elija un	

					elemento.	
					Elija un elemento.	
					Elija un elemento.	

1. Matriz RACI. El oferente deberá completar la siguiente tabla RACI para las fases/actividades del proyecto hasta nivel 3

Matriz RACI							
Fase/Actividad (Hasta nivel 3)	Proveedor					Distribuidoras	
	Gerente Proyecto	Responsable Funcional	Responsable Técnico	Otros (especificar)	Negocio	Sistemas	

R	Responsible	Responsable	Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Lo más habitual es que exista sólo un R; si existe más de uno, entonces el trabajo debería ser subdividido a un nivel más bajo, usando para ello las matrices RACI. Es quien debe ejecutar las tareas.
A	Accountable	Aprobador	Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Sólo puede existir un A por cada tarea. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas.
C	Consulted	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información (comunicación bidireccional).

I	Informed	Informado	Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo. A diferencia del Consultado, la comunicación es unidireccional.
---	----------	-----------	---

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Se detallarán entre otros los siguientes puntos:

(Deberá seguir obligatoriamente el siguiente índice y completar las tablas requeridas):

1. Metodología de Desarrollo e Implementación:
 - 1.1. Descripción de la metodología de desarrollo e Implantación a utilizar.
2. Metodología de Pruebas:
 - 2.1. Descripción de la metodología de pruebas a utilizar.
 - 2.2. Descripción de los tipos de pruebas a realizar (unitarias, de procesos, de integración, de interoperabilidad, de volumen, de estrés, de usuario...).
3. Metodología de Soporte:
 - 3.1. Descripción de la metodología a aplicar en la etapa de post implantación.
4. Gobierno del Proyecto:
 - 4.1. Organigrama estructural del servicio propuesto.
 - 4.2. Descripción del proceso de gobierno del proyecto.
 - 4.3. Definición de los órganos implicados en el gobierno del proyecto.
 - 4.4. Descripción de la frecuencia de reuniones, herramientas de seguimiento, plan de comunicación, entrega de productos, etc.
 - 4.5. Definición del equipo participante en el gobierno del proyecto (número, perfil, tiempos y capacidades) tanto del CONTRATISTA, como de las Empresas de Distribución Eléctrica.
5. Plan de Calidad:
 - 5.1. Descripción del Plan de Calidad propuesto.
 - 5.2. Tareas a realizar en el proyecto por el personal del plan de calidad.
 - 5.3. Definición del equipo participante en los procesos de calidad (organización, número, perfil, tiempos y capacidades) tanto del CONTRATISTA, como de las Empresas de Distribución Eléctrica.
 - 5.4. Certificaciones de calidad de la empresa proveedora.
6. Plan de Capacitación y Formación a usuarios:
 - 6.1. Descripción del plan de formación y capacitación.
 - 6.2. Relación de cursos de formación

Curso	Descripción	Sesiones	Horas/ sesión	Modo	Idioma
					Español
					Español

- 6.3. Contenidos, materiales, número de sesiones y objetivos del plan de formación y capacitación.
- 6.4. Descripción de los perfiles de usuarios que participarán en el plan de formación y capacitación.
- 6.5. Documentos y certificados de asistencia y/o evaluación a las sesiones de formación y capacitación.
- 6.6. Cronograma de los planes de formación y capacitación.
- 6.7. Definición del equipo participante en del plan de capacitación y formación (organización, número, perfil, tiempos y capacidades) tanto del CONTRATISTA, como de las Empresas de Distribución Eléctrica.

7. Capacitación y Habilidades del personal técnico:

- 7.1. Descripción del plan de capacitación propuesto.
- 7.2. Descripción de tipos de los cursos a impartir durante las etapas de implementación y post implantación.
- 7.3. Relación de cursos de formación

Curso	Descripción	Sesiones	Horas/ sesión	Modo	Idioma
					Español
					Español

- 7.4. Descripción de materiales a utilizar durante la formación.
- 7.5. Descripción de la etapa de evaluación tras la capacitación.
- 7.6. Cronograma de capacitación durante las etapas de implementación y post implantación.
- 7.7. Definición del equipo participante en el plan de capacitación (organización, número, perfil, tiempos y capacidades) tanto del CONTRATISTA, como de las Empresas de Distribución Eléctrica.

8. Plan de Gestión de Riesgos:

- 8.1. Descripción del plan de gestión de riesgos.



FORMULARIO 9.8 PROPUESTA TÉCNICA

1. Desarrollos Adicionales Requeridos:
 - 1.1. Descripción de módulos adicionales para cubrir requisitos no contemplados por la solución. Flexibilidad y adaptabilidad de los módulos implementados.
 - 1.2. Descripción general de las adaptaciones a realizar y requisitos relacionados.
 - 1.3. Definición del equipo participante (organización, número, perfil, tiempos y capacidades) tanto del CONTRATISTA, como lo requerido de las Empresas de Distribución Eléctrica.
2. Integración con sistemas externos:
 - 2.1. Detalles de integración con el resto de sistemas del modelo.
 - 2.2. Capacidad de integración con otros sistemas a futuro.
 - 2.3. Definición del equipo participante (organización, número, perfil, tiempos y capacidades) tanto del CONTRATISTA, como lo requerido de las Empresas de Distribución Eléctrica.
3. Estrategia de Migración:
 - 3.1. Descripción de la estrategia de migraciones.
 - 3.2. Definición del equipo participante (organización, número, perfil, tiempos y capacidades) tanto del CONTRATISTA, como lo requerido de las Empresas de Distribución Eléctrica.
4. Escenarios de Convivencia:
 - 4.1. Descripción de los desarrollos a realizar para adaptar el sistema a esta etapa.
 - 4.2. Definición del equipo participante (organización, número, perfil, tiempos y capacidades) tanto del CONTRATISTA, como lo requerido de las Empresas de Distribución Eléctrica.
5. Business Intelligence:
 - 5.1. Descripción de los desarrollos a realizar
 - 5.2. Flexibilidad de la herramienta para obtención de nuevos indicadores.
 - 5.3. Definición del equipo participante (organización, número, perfil, tiempos y capacidades) tanto del CONTRATISTA, como lo requerido de las Empresas de Distribución Eléctrica.
6. Garantía y Soporte Post Implantación:
 - 6.1. Descripción de los procesos de la etapa de post implantación.
 - 6.2. Definición del equipo participante en la etapa de post implantación (organización, número, perfil, tiempos y capacidades) tanto del CONTRATISTA, como lo requerido de las Empresas de Distribución Eléctrica.
 - 6.3. Plan de actualización de software
7. Documentación Técnica y Funcional:
 - 7.1. Documentación técnica y funcional propuesta.
 - 7.2. Documentación técnica y funcional que será accesible desde el sistema.
 - 7.3. Para cada documento a generar indicar:

Tipo (técnico/funcional)	Descripción	Soporte	Idioma
--------------------------	-------------	---------	--------



			Español
			Español

7.4. Cronograma de entrega/disponibilidad de la documentación.

FORMULARIO 9.9 EXPERIENCIA DEL OFERENTE

9.9.1. EXPERIENCIA GENERAL MÍNIMA DEL OFERENTE

Adjuntar copias simples de: contratos suscritos, y/o actas de entrega-recepción, y/o certificación del cliente, y/o certificado del fabricante, y/o declaración juramentada del Fabricante de haber suministrado el servicio . Esta documentación deberá contener la siguiente información mínima:

- ✓ Nombre de la empresa en la que se implementó la solución
- ✓ País de la empresa en la que se implementó la solución
- ✓ Número de clientes de la empresa en la que se implementó la solución
- ✓ Año de puesta en producción (en caso de que se trate de implantación en operación)
- ✓ Módulos que incluyó el software suministrado.
- ✓ Indicación de que se trató de una implantación completa ("end to end")
- ✓ Indicación de que el sistema cubrió las necesidades del cliente.
- ✓ Persona de contacto dentro de la empresa cliente y correo electrónico.

9.9.2. EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA DEL OFERENTE (IMPLANTADOR)

Adjuntar copias simples de: contratos suscritos, y/o actas de entrega-recepción, y/o certificación del cliente, y/o certificado del fabricante, y/o declaración juramentada del Fabricante de haber suministrado el servicio . Esta documentación deberá contener la siguiente información mínima:

- Nombre y Dirección de la empresa en la que se implementó el servicio
- País de la empresa en la que se implementó el servicio
- Número de posiciones de agentes
- Valor del contrato
- Año de puesta en producción (en caso de que se trate de implantación en operación)
- Indicación de que el sistema cubrió las necesidades del cliente
- Persona de contacto dentro de la empresa cliente y correo electrónico

9.9.3. EXPERIENCIA GENERAL MÍNIMA DEL FABRICANTE

Adjuntar copias simples de: contrato suscrito, y/o actas de entrega-recepción, y/o certificación del cliente, y/o certificado del fabricante, y/o declaración juramentada del Fabricante de haber suministrado el sistema en la que se detalle la siguiente información mínima:

- Nombre de la empresa en la que se implementó la solución
- País de la empresa en la que se implementó la solución
- Número de clientes de la empresa en la que se implementó la solución
- Año de puesta en producción (en caso de que se trate de implantación en operación)
- Módulos que incluyó el software suministrado.
- Indicación de que se trató de una implantación completa (“end to end”)
- Indicación de que el sistema cubrió las necesidades del cliente.
- Persona de contacto dentro de la empresa cliente y correo electrónico.

Las certificaciones solicitadas deberán ser presentadas en idioma castellano o cualquier otro idioma, en este último caso, éstas deberán ser traducidas y certificadas al idioma castellano.

FORMULARIO 9.10 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS BIENES OFERTADOS

Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica –Ofertados	Cumple (S/N)
1	Requisitos Funcionales		
	El sistema IVR debe estar estructurado en forma de árbol de decisiones y consultas, con reconocimiento de voz que brinde una percepción de diálogo accesible, rápido y seguro. En todo el árbol donde exista interacción vía DTMF deberá también existir respuestas y consultas vía ASR. El TTS servirá para ambos casos, por ejemplo la consulta de planillas.		
	Configuración mediante herramienta gráfica de los árboles de opciones y audio de respuesta.		
	El IVR propuesto debe ser multicanal, en el caso del canal de voz el menú será trilingüe (castellano, kichwa y shuar) y con funciones de reconocimiento automático del habla ASR “Automatic speech recognition” solamente para castellano, a nivel Tier3 (en la misma cantidad de agentes). No obstante, el cliente podrá seleccionar las opciones mediante el marcado de dígitos también (reconocimiento de tonos).		
	En ambos casos (reconocimiento de voz y tonos provenientes de un teléfono), el IVR debe brindar respuestas apropiadas en forma de voz, <i>callback</i> , e-mail o algún otro medio. Su ventaja principal es la de liberar los recursos humanos corporativos disminuyendo simultáneamente los tiempos de espera de los usuarios.		

	Para el caso del canal SMS, se accederá al IVR marcando al *0136# (o equivalente) y el menú que aparece será solo en castellano.		
	El sistema debe tener reconocimiento del servicio de identificación de número de marcado (DNIS) para fines de despacho, e identificación automática del número (ANI) con fines de actualización de datos.		
	El sistema de IVR debe poseer nativamente redundancia en el CDN principal y geo redundancia en el del CDN alterno, así también IVRs distribuidos en las Empresas Eléctricas Ambato, Cotopaxi, CNEL Unidad de Negocio Manabí, Regional del Norte, CNEL Unidad de Negocio Sucumbíos, Centrosur y EESur con funciones de supervivencia.		
	El sistema debe funcionar en alta disponibilidad y reasignar canales automáticamente ante caídas de servidores. Debe incluir licencias de recuperación de desastre.		
	La plataforma IVR será instalada manteniendo integración en cualquier escenario CTI/plugin para permitir tanto la transferencia de voz y datos como enrutamiento inteligente, utilizando la cantidad de canales necesarios.		
	El sistema de IVR debe soportar los protocolos estándar de la industria: VXML, CCXML, MRCP v1, MRCP v2, SIP.		
	El sistema IVR deberá estar vinculado al módulo de marcación predictivo, progresivo, <i>preview</i> y automático sin agentes.		
	El sistema de IVR debe integrarse a través de web services para la consulta de saldos y vía ESB la integración a SAP Web IC (provisto por IBM) y OMS (Telvent).		
	El sistema de IVR, en determinados puntos del árbol, debe conectarse a fuentes de datos como: Base de datos Oracle de los sistemas Comerciales de las Empresas Distribuidoras, de forma que al reconocer por tonos una clave, o mediante reconocimiento automático del habla, el sistema accederá a las bases de datos con esa variable y podrá extraer información de contexto (vía ESB o <i>web services</i> , dependiendo el caso). La información está en bases de datos separadas, no obstante con la terminación de la puesta en producción del CIS se dispondrá de una base de datos consolidada.		
	El sistema IVR debe tener la capacidad de conectarse también a otras bases de datos estándares a través de JDBC, ODBC, UDA y SQLXML.		
	El entorno de desarrollo del árbol de IVR debe soportarse en Java generando código VXML sin aspectos propietarios (tags o similares).		
	El sistema de IVR debe proveer reportes de navegación y		

	detalle de llamadas de manera gráfica y vía web.		
	En el caso de campañas salientes, las llamadas desde el IVR (por ejemplo campañas Plan RENOVA, Programa PEC, Actualización de datos, Notificación de Interrupciones, Encuesta de Satisfacción del Usuario, entre otros) el sistema debe contar con la clasificación automática de la situación de la llamada (ocupado, buzón, entre otros)		
	El envío de mensajes de información desde el IVR, debe considerar además de la voz, el e-mail y SMS bidireccional.		
	Se debe tener la trazabilidad de la llamada desde que es recibida en el IVR hasta que es ofrecida al agente vía un identificador único y universal para cada llamada (proporcionado por el CRM). Este identificador debe estar disponible para búsquedas desde la interface de usuario del grabador de audio y pantallas.		
	Se deberá proveer el software de aplicación de conversión de archivos estándares de audio (mp3, wav, etc.) al formato que utilicen los módulos IVR y ACD.		
	Deberá interactuar con el ACD derivando llamadas o realizando consultas. El módulo tendrá métricas de navegabilidad y trazabilidad en las interacciones del IVR que deberán quedar registradas, identificando los nodos y ramas del árbol, asociadas a las grabaciones de audio y pantallas del módulo grabador.		
	Integración con la reproducción de textos por medio de voz. (TTS: <i>Text to Speech</i>) en idioma castellano, para la consulta automática de saldos, notificación de interrupciones programadas y no programadas, estado de los trabajos, entre otros.		
	Para fines estadísticos se debe poder contabilizar la cantidad de llamadas en cualquier punto o rama del menú, en más de uno y en forma simultánea. Se deberá poder monitorear en todo momento el estado de actividad de los múltiples canales.		
	La solución debe disponer de la función de música en espera/en función de cola, incluyendo tanto la música como la posibilidad de incluir mensajes personalizados/grabaciones por cola o por el estado de cuenta del cliente. El proveedor debe proporcionar la capacidad de tener un mínimo de 10 minutos de música/grabación en espera.		
	Cola dinámica de mensajería basada en la predicción del tiempo de espera, el estado de la cuenta del cliente (como vencidos), la selección de clientes críticos, etc.		
	El IVR debe ser configurable para realizar encuestas de satisfacción del servicio de centro de contacto a los usuarios.		

	La solución debe funcionar en modo de autonomía de voz con los elementos más básicos de IVR y atención telefónica por parte de agentes de centro de contacto.		
--	---	--	--

Distribución automática y ruteo inteligente multicanal (ACD)

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
2	Requisitos Funcionales		
	El sistema ACD debe poseer nativamente redundancia en el CDN principal y geo redundancia en el del CDN alterno.		
	El ACD debe tener enrutamiento basado en habilidades (skills). Dependiendo de la habilidad (skill) por la que ingresó la llamada o multi contacto; el sistema debe asignar a un Agente habilitado, mediante un método de selección que podrá ser modificado por el Administrador. Por ejemplo podrían crearse skills de Agentes a tiempo completo, agentes de tiempo parcial, y agentes remotos.		
	El sistema ACD debe ser parte integral del core de comunicaciones y no depender del sistemas de base de datos, aplicaciones de terceros y conexiones externas de CTI.		
	El sistema de ACD debe poseer diferentes esquemas de enrutamiento basados en ocupación, tiempo disponible, llamadas en cola y niveles de servicio, como mínimo.		
	El sistema de ACD debe contar con una capacidad de registrar 1.000 agentes de forma simultánea.		
	El sistema de anuncios para el ACD debe ser parte integral del core comunicaciones y no depender de sistemas de base de datos, aplicaciones de terceros y conexiones externas de CTI.		
	El sistema ACD debe estar en alta disponibilidad basada en la arquitectura de disponibilidad del core comunicaciones		
	El sistema ACD debe estar en la capacidad de coleccionar dígitos por ej. Código Único Nacional y no depender de sistemas de base de datos, IVR, aplicaciones de terceros y conexiones externas de CTI.		
	Asignación manual de habilidades y/o agentes, configurar ruteo de requerimientos, a fin de balancear la carga de comunicaciones en los Agentes y mejorar el servicio al usuario. Se podrán definir grupos de Agentes por áreas o incumbencias y asignar acciones definidas a los Supervisores		

	y Administradores sobre esos grupos.		
	El sistema ACD debe permitir nativamente enrutamiento basado en días festivos, tiempo de espera, promedio de velocidad de atención, horarios de servicio, ANI, DNIS, prioridad a colas de espera y porcentaje de llamadas, ruteo por área de concesión, ruteo por perfil de Agente, por nivelación automática de Acuerdo de Nivel de Servicio, por menor tiempo en espera, entre otras. En todos los casos no depender de sistemas de base de datos, IVR, aplicaciones de terceros y conexiones externas de CTI.		
	El sistema ACD deberá permitir ajustar dinámicamente la cantidad de llamadas u otros contactos multicanal que se están derivando a cada grupo de atención por habilidades o a todo el centro de atención, basándose en parámetros como horario del día, día de la semana, número de agentes, cantidad de llamadas en espera, tiempo en la cola, tiempo de espera estimado, o velocidad de atención.		
	En caso de que el usuario corte la comunicación estando en una cola de espera, el sistema, luego de un determinado tiempo configurable, podrá realizar un "Call-back" al ANI o al número que determine el cliente, para lo cual podrá priorizar la llamada por tipo de cola, tiempo de espera, etc.		
	El sistema ACD deberá proporcionar anuncios y música en espera al presentarse diversas circunstancias dentro de las colas. Dichos anuncios deberán poder ser múltiples para indicar que una llamada no puede completarse de acuerdo a los dígitos marcados, que está en cola de espera, que aún resta un determinado tiempo por esperar o que todos los Agentes están ocupados, etc. Deberán poderse especificar pasos múltiples con anuncios distintos (propagandas) o repetición de anuncios con tiempos de demora especificados.		
	El ACD tendrá la facilidad de informar al usuario, el tiempo estimado de espera y derivar a un correo de voz a aquellos que no deseen esperar.		
	En el caso de que una llamada dirigida a una posición de Agente no fuera respondida, el sistema deberá temporizar el tono de espera, marcar al Agente como ausente y redirigir la llamada hacia otro Agente libre o darle prioridad en la cola de espera.		
	El sistema ACD deberá permitir crear grupos de atención, formados por uno o más Agentes, a los cuales sea posible dirigir distintas colas de espera simultánea (voz, chat, sms, redes sociales, mail, oficina virtual, entre otras), las que además deberán poder programarse con diferentes niveles de prioridad. La distribución de llamadas debe permitir definir flexiblemente la tarea asignada a los Agentes. Para ello, los tipos de interacción con los usuarios deben poder		

	ser asignados a grupos de trabajo.		
	El ACD debe tener la capacidad de programar reenvío sobre grupos alternativos para las llamadas que desborden la capacidad de la cola de espera de un grupo o bien superen un tiempo programable de espera. También se podrán programar destinos alternativos (otro interno, tono de ocupado, anuncio), cuando no exista la posibilidad de desbordes sobre otros grupos.		
	<p>Los Agentes podrán asumir por lo menos los estados que se enumeran a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible: el Agente se encontrará disponible para recibir una llamada pudiendo recibir contactos en forma automática o después de dar una orden al terminal. • Post-proceso: el Agente que ha completado una llamada puede asumir este estado mientras finaliza algún trabajo asociado con la llamada. El Agente no estará disponible para contactos mientras se encuentre en este estado. El sistema deberá permitir que los Agentes pasen automáticamente a este estado durante un período de tiempo programable y manual. • Indisponible: en este estado el Agente estará conectado pero no disponible para tomar una llamada de la cola de espera de su(s) grupo(s). Un Agente podrá asumir este estado por ejemplo cuando tome un descanso. Deberá permitir crear y visualizar varios tipos de estado indisponible, como por ejemplo: descanso, permiso, baño, entre otros. 		
	Capacidad de realizar informes de volumen de llamadas diarias.		
	Capacidad de mantener los datos de volumen de llamada de intervalo durante 6 meses.		
	Visibilidad en tiempo real de rendimiento de los agentes y capacidad para mostrar alarmas cuando se pasan los umbrales a un nivel de agente o cola.		
	Capacidad para configurar un <i>backup</i> de colas en tiempo real cuando se experimenta altos volúmenes de llamadas u otras anomalías en las operaciones.		
	Enrutamiento basado en los niveles de servicio para alcanzar y mantener el 80/20		
	Disponer de herramientas de scripting, que permitan diseñar la política de ruteo a realizar con cada contacto que ingresa al Centro de Contacto, teniendo en cuenta los anteriores escenarios de enrutamiento aislados o combinados entre sí.		
	Poder modificar la política de ruteo <i>on line</i> y en forma automática a medida que sucede el tiempo de espera para ese contacto.		
	Capacidad para tener visibilidad de los estados de teléfono y multicanales del Agente.		
	Capacidad de crear alarmas personalizadas que serán enviadas por correo electrónico, página web, etc. basada en ciertos criterios predefinidos. Por ejemplo, observar la interfaz del agente en tiempo real y gestionar si el nivel de		

	servicio para el día cae por debajo del 60%, o si existen más de 100 clientes en espera en cualquier momento.		
	Proporcionar una base de datos de habilidades (skills), donde se almacenan y mantienen los perfiles de agente.		
	Configuración de agentes de llamada de forma dinámica, se requiere que los agentes se registren en el sistema como tal, para que puedan estar habilitados para recibir llamadas en espera.		
	Configuración de agentes, crear diversos grupos así se podrá crear agentes para atender diferentes dependencias del centro de contacto, un mismo agente puede participar en varios grupos.		
	Cada agente tiene su propio ID y contraseña; lo que les permite registrarse al sistema desde cualquier terminal cada vez que ingresan al mismo.		
	Proporcionar múltiples niveles de asignación de habilidad (skills).		
	Ruteo inteligentes de contactos provenientes de múltiples fuentes. Acorde a diferentes políticas de negocio		
	Ordenamiento de la Cola según criterio FIFO, Round Robin, según combinaciones de prioridades según datos del contacto. Sin limitaciones en la cantidad de prioridades. El criterio de encolamiento puede variar según el ASA o cualquier otra variable <i>on line</i> presentada en la plataforma, incluso por variables externas.		
	La plataforma deberá elegir, por cada contacto, el mejor perfil de Agente (skill), el menor tiempo de espera posible, y el menor costo por contacto		
	El sistema deberá tener la inteligencia, como para poder decidir <i>on-line</i> qué hacer con cada contacto, teniendo en cuenta: Disponibilidad de Agentes según perfiles; estado de colas de todas las campañas; costos por Agentes; tickets; nivel de servicio; políticas de negocios; variable <i>on line</i> que se cuantifique en la plataforma.		

Solución de Software Integración Computador – Teléfono (CTI) integrado a SAP CRM 7.0

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
3	Requisitos Funcionales		
	Capacidad de integración CTI/plug-in completa con SAP CRM7 <i>enhancement</i> pack 3 SP09 que es compatible con el componente de interfaz de SAP ICI para la integración con <i>softphone</i> directamente dentro de la interfaz de usuario de SAP CRM.		
	El sistema debe tener reconocimiento del servicio de identificación de número de marcado (DNIS) para fines de despacho, e identificación automática del número (ANI) con fines de recuperación de datos y enviar un pop-up al agente.		

Integración con OMS (Telvent) a través de ESB, cuya información única en el Agente será en la interfaz de usuario SAP Web IC (CRM)		
--	--	--

Marcador automático de llamadas

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
4	Requisitos Funcionales		
	El módulo de Marcación Automática debe estar integrado junto con el IVR multicanal. Debe realizar la carga y ejecución de forma automática y simple, de una o varias campañas telefónicas a la vez.		
	Debe soportar implementar los tipos de discado: predictivo, progresivo, <i>preview</i> y automático sin agentes. El cambio de la marcación debe ser manual y automática en función de cantidad de agentes y la productividad del sistema.		
	Soporte de modo de marcado automático para campañas basadas en locuciones grabadas.		
	Deberá re-agendar los números de las llamadas no exitosas o negativas para volver a llamar en otro momento programado.		
	Programar el inicio de la campaña a una fecha actual o futura.		
	Cuando existen varias campañas en proceso, se podrá determinar y cambiar la prioridad para su realización.		
	Obtener reportes de forma detallada o genérica, como así también en tiempo real, de las campañas ejecutadas		
	Deberá permitir en tiempo de ejecución, diversos ordenamientos de la lista de llamadas en curso de las campañas.		
	Deberá realizar estadísticas de las campañas culminadas y en proceso (tiempo real), con información de cantidad de llamadas positivas, números inaccesibles, llamadas incompletas, etc.		
	Administración de bases de contactos, mensajes y campañas, debe permitir ordenar y buscar por distintos parámetros.		
	La solución incluye la capacidad de proporcionar servicios de marcación de salida prestados a los clientes, por diversas razones de negocio, incluyendo las siguientes comunicaciones proactivas, reactivas o informativas provocados por: <ul style="list-style-type: none"> Aplicación para la llamada de retorno en caso de un corte eléctrico (OMS) Interrupciones de servicio planificadas o no planificadas. Restauración de mensajes de servicio. Campañas RENOVA, PEC y Actualización de Datos. Actualizaciones regulatorias. 		
	Capacidad de realizar marcación automática por regiones o Empresas y asignarlo a un grupo de agentes en particular.		

Texto a Voz (TTS)

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
5	Requisitos Funcionales		
	100 licencias de TTS, que serán utilizadas para la consulta automática de saldos, notificación de interrupciones programadas y no programadas, estado de los trabajos, entre otros (entrantes y salientes).		
	La solución propuesta debe generar mensajes fijos, semifijos e interactivos en castellano, para consulta de planillas, notificación del estado de una interrupción, anuncios de emergencia, entre otros.		
	La solución propuesta debe permitir proporcionar, sin intervención del Agente, atención a las consultas de un cliente.		
	El texto debe ser cargado por el supervisor del centro de contacto (uno o varios).		
	El texto para la carga puede estar en un fichero de texto. Puede encontrarse en cualquier PC del supervisor conectado a la LAN, y puede estar modificándose continuamente. Hay que configurar la ruta de acceso.		
	El texto puede estar en un campo de una Base de Datos del sistema comercial (CIS) para el caso de consultas de saldos y tiempo de mora o en el CRM para el caso de las notificaciones del estado de las interrupciones programadas o no programadas.		
	La solución debe permitir la configuración de la periodicidad con la que el mensaje vuelve a ser sintetizado con nueva información.		
	Para no ocupar espacio con mensajes que solo se utilizan una vez, se le puede asignar un tiempo de vida al mensaje para que se borre después de un tiempo de uso configurado.		

Reportes y estadísticas históricas

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
6	Requisitos Funcionales		
	La solución debe suministrar los informes y reportes solicitados en el momento requerido por las Empresas Distribuidoras.		
	La elaboración de los informes (tiempo real e histórico) debe ser sobre la base de consolidaciones locales, regionales, nacionales, por Empresas Eléctricas, por skills, entre otros.		

	Informe de llamadas de extremo a extremo, el ciclo de vida por completo, vincular el informe del agente a la llamada o número asignado por el CRM.		
	Informe de las métricas de llamada del IVR incluyendo el conteo de las selecciones de clientes, opciones de salida y los puntos de prueba de salida, tiempos de contención, resultados de sintonía, etc.		
	Reportes de utilización de las troncales SIP		
	Posibilidad de personalizar los reportes y consolidar para cada supervisor o grupo de supervisores, en función de las necesidades.		
	Capacidad para crear tablas y gráficos sobre la base de datos en tiempo real.		
	Alarmas visuales y audibles basadas en umbrales específicos (por ejemplo el nivel de servicio)		
	Reportes automatizados, con funcionalidad integrada de correo electrónico (personalización del periodo del reporte y la frecuencia de envío, por ejemplo puede ser diaria, por turno, entre otros).		
	Visualización de las variables críticas del centro de contacto a través de un portal web con acceso y seguridad.		
	Estadísticas en línea, datos para los Agentes		
	Información del curso de la llamada recibida.		
	Información de ANI y DNIS		
	Datos de su grupo de trabajo		
	Llamadas en cola, Cantidad de Agentes, Cantidad y tipos de Agentes en receso, Not Ready, Tiempos de Pausa, Tiempos de espera, etc.		
	Agenda Telefónica del grupo de agentes, supervisores y personal de segundo nivel (backoffice)		
	Estadísticas en línea, datos para los Supervisores		
	Estado de Colas:		
	Llamadas recibidas/abandonadas/atendidas/en espera, Agentes Logueados, Nivel de Servicio, ASA, TKT.		
	Estado de Agentes:		
	<ul style="list-style-type: none"> • Activos o en Comunicación (IN-OUT-Interno-Hold) • Inactivos o en Pausa (Break-Not Ready-Work-Ready) 		
	Tiempos de Agentes: en trabajo, Break, con llamadas IN/OUT/Internas, Logueo		
	Tiempos de llamadas en agentes, en cola (máximo y promedio), en Hold.		
	Detalles de llamadas – Nro. ANI, DNIS.		
	<ul style="list-style-type: none"> • De agentes - Totales y por grupos de trabajo • De tipos de Pausas - Break, Not Ready, etc. 		
	% de Atención: Llamadas atendidas/abandonadas, por cola, grupo de colas		

	Representar en forma de Gráficos Dinámicos variables que permitan una mejor visualización de las estadísticas.		
	Reportes y gráficos históricos de los contactos recibidos (multicanal)		
	Por cola.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por grupos de colas.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias		
	Por agente.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por grupos de agentes.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por DNIS.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por Segmento.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por Distribuidora.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Cantidad de llamadas atendidas		
	Cantidad de llamadas abandonadas		
	Llamadas Recibidas por el IVR		
	Llamadas Transferidas por el IVR		
	Número de veces que la misma llamada se pone en espera asociado al cliente		
	Reportes y gráficos históricos de los contactos atendidos (multicanal)		
	Por cola.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por grupos de colas.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias		
	Por agente.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por grupos de agentes.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por DNIS.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempo promedio de atención (ASA).- Totales, por cola, por segmento, por mercado. Por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempo máximo de espera antes de ser atendido.- Totales, por cola, por segmento, por mercado. Por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempo promedio de conversación (TKT).- Totales, por cola, por segmento, por mercado. Por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Llamadas Atendidas por el IVR		
	Llamadas Transferidas por el IVR		
	Reportes y gráficos históricos de los contactos		

	abandonados (multicanal)		
	Por cola.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por grupos de colas.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por agente.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por grupos de agentes.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por DNIS		
	Por segmento.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Por mercado.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempo promedio de abandono en cola		
	Totales, por cola, por segmento, por mercado. Por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempo máximo de abandono		
	Totales, por cola, por segmento, por mercado. Por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Llamadas Abandonadas en los IVR's		
	Reportes y gráficos históricos de los Agentes		
	Detalle de llamadas por agente.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Detalle de llamadas por Grupo de agentes.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Detalle de estados de agente.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempos de Logueo por cola.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempos de Break.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempos de trabajo.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempos de receso.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempos de Conversación		
	Promedios de Agentes logueados, por cola o grupos de colas		
	Reporte de horas exactas de un agente cuando entró/salió de un modo inactivo.		
	Resumen del total de tiempo de inactividad por agente por día.		
	Reportes y gráficos históricos de variables		
	Nivel de Servicio, por cola, segmento, todo el centro de contacto.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		

	Tasa de ocupación, por cola, segmento, todo el centro de contacto.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Promedio de RACs log, por cola, segmento, todo el centro de contacto.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Agentes en espera, Totales y promedio, por cola, segmento, todo el centro de contacto.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Productividad.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Tiempos de Conversación (TKT). Totales y promedio, por Cola, Segmento, todo el centro de contacto.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Reportes y gráficos históricos del IVR multicanal		
	Cantidad y detalle de llamadas entrantes.- Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Cantidad y detalle de llamadas salientes.- Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Cantidad y detalle de llamadas abandonadas.- Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Cantidad de llamadas autogestionadas.- Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Cantidad y detalle de llamadas que no pudieron ser transferidas.- Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Detalle de llamadas autogestionadas.- por cliente, por menú, etc. Total, por IVR, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Detalle de motivos por los que no se pudo transferir llamadas.- Totales, por hora/franjas horarias, por día/franjas diarias.		
	Reportes y gráficos históricos de los múltiples canales		
	Reportes personalizados de gestión de los diferentes canales de atención (mail, chat, oficina virtual, movilidad, redes sociales, entre otros). Los mismos informes para llamadas telefónicas, en lo que aplique.		

Herramientas de gestión

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica - Ofertados	Cumple (S/N)
7	Requisitos Funcionales		
	Los supervisores, deben contar con herramientas para manejar los perfiles de sus agentes, configuraciones de alertas, personalización de reportes, envío de mensajes, entre otros, en forma individual o en grupos. En resumen, una herramientas de gestión de la fuerza de trabajo.		

Herramienta de análisis en tiempo real para optimizar la dotación de personal		
Herramienta de análisis en tiempo real para identificar las necesidades de personal para cada período a lo largo del día		
Herramienta de análisis en tiempo real para manejar varios turnos y descansos previstos, por lo que pueda optimizar los horarios de agente.		
Herramienta de análisis en tiempo real para determinar los niveles de servicio del Centro de Contacto		
Proporcionar un análisis detallado del rendimiento a través del día, en función de sus objetivos de nivel de servicio.		
Eliminar los periodos de sobrecarga de agentes.		
Herramienta de análisis en tiempo real para mejorar la capacidad global del centro de contacto y reducir costos.		
Evaluar el impacto del número de agentes en su nivel de servicio y llamadas abandonadas.		
Herramienta de análisis en tiempo real para mejorar la productividad de su personal a través de una eficiente programación de operaciones.		
Herramienta de análisis para investigar varios escenarios, tal como el impacto de un 5% adicional de llamadas o una segunda reducción de 30 segundos en el tiempo de conversación.		
Simular el funcionamiento para diferentes escenarios y el análisis en profundidad, por ejemplo, para condición normal y condiciones de emergencia.		
Calcular la tasa de abandono, para tomar acciones correctivas entre ellas variar los niveles de personal.		
La herramienta debe ser multiusuario		
Tener múltiples agrupamientos de la base de datos para varios canales, por ejemplo conocer el grupo de agentes que está resolviendo mayoritariamente chat en una Empresa Distribuidora determinada.		
Debe incluir una herramienta que permita la proyección de carga de trabajo y la cantidad de agentes que trabajen en el Centro de Contacto. Debe permitir la administración y elaboración de reportes de los agentes asignados a cada canal de interacción, basado en estadísticas. Debe permitir la predicción de tendencias y patrones utilizando datos históricos.		
Debe permitir la creación de calendarios, basados en la información histórica y en las variables de negocio tales como recursos de agentes disponibles con habilidades especiales, niveles de servicio requeridos, preferencias de los agentes, Distribuidoras.		
Debe permitir la gestión del desempeño, basado en estadísticas como número de interacciones, tiempo promedio de respuesta, etc.		
Debe contar con una interface (preferentemente Web) que permita al Agente: <ul style="list-style-type: none"> • Visualizar su horario. • Visualizar sus horas de trabajo. • Configurar disponibilidad de días y horas de trabajo. • Manejo y solicitud de tiempos libres, por motivo de vacaciones o permisos. 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Visualizar horarios de otros agentes. • Podrá solicitar y responder a solicitudes de cambios de horarios con otros agentes. 		
	<p>Debe contar con una interface web que permita al Supervisor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar los calendarios, predicciones y horarios de los agentes. • Monitorea en tiempo real el desempeño del Centro de Contacto. • Generar una variedad de reportes de operación. 		

Gestor automatizado de campañas de salida

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
8	Requisitos Funcionales		
	Para el caso del canal de voz (100 licencias)		
	Para el caso de SMS (mínimo 50 paquetes simultáneos de 3600 sms/h).		
	El SMS Outbound (individual o por campaña)		
	Para el caso de e-mail (mínimo 35 paquetes simultáneos de 3600 e-mail/h).		
	La solución debe considerar todos los aspectos necesarios para que la gestión del mail no incida en un problema de listas negras o spam.		
	Incluye todo el hardware, software y gestión con terceros para el funcionamiento completo de la solución.		

Gestión de la optimización del recurso (Workforce Optimization Management)

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
9	Requisitos Funcionales		
	Grabación de llamadas y pantallas		
	La plataforma, deberá contar con una Solución de Grabación Completa (<i>Full Recording</i>), es decir, que se deberá tener una grabación de cada contacto que haya ingresado por medio de los canales de Voz, Chat y otros.		
	La grabación será para todos los agentes (200 licencias concurrentes) en cualquier sitio, el oferente debe considerar todos los equipos hardware y software para el funcionamiento de la solución (llamadas y pantallas). El hardware ofertado es exclusivamente para el caso de Centrosur.		
	Debido a que la grabación de pantallas demanda una cantidad de información considerable que cursaría por la red		

comunicaciones, la misma se realizará de manera distribuida en los siguientes lugares: CDN1, CDN2 y CENTROSUR (en los casos de CDN1 y CDN2, se utilizará el hardware de los centros de datos). Se dispone de un canal de comunicaciones de 1Gbps para CDN1, CDN2 y CENTROSUR.		
Se utilizarán los formatos de compresión más óptimos para las grabaciones, las mismas que deben estar asociadas al número de trámite que se genere en el CRM		
Grabación del 100% de las llamadas entrantes y salientes por Agente y de pantallas bajo demanda.		
Esta solución debe almacenar hasta 3 meses de grabaciones, y deberá contar con un método de <i>backup</i> a un medio externo (óptico / magnético).		
La tecnología de hardware y software totalmente escalable, no obstante el oferente debe detallar la modularidad ofrecida y los límites de crecimiento que impone el sistema.		
El acceso a las grabaciones será a través de usuarios autorizados. Solamente algunas personas autorizadas, podrán escuchar la totalidad de las grabaciones.		
Grabación y recuperación completa de la llamada en caso de derivaciones a otros Agentes o extensiones.		
Grabación de datos asociados a la llamada. Por cada llamada se deberá grabar: <ul style="list-style-type: none"> • El audio de la comunicación. • Datos generales, fecha, hora, índices, duración, etc. • Datos telefónicos, ruta, grupo, enlace, Agente, ANI, DNIS, etc. • Datos CTI asociados a la llamada (pantallas). Datos que las aplicaciones CTI externas incorporan a la llamada (por ejemplo el número asignado por el CRM) 		
El sistema debe ser capaz de proporcionar capacidades de grabación de llamadas completas. Esto incluye: <p>Grabación de llamadas con fines de garantía de calidad para escuchar y reproducir las llamadas para permitir que los entrenadores entrenen a su personal en el centro de contacto.</p> <p>Grabación de llamadas para la aceptación del contrato para los clientes.</p> <p>Para que el supervisor pueda revisar las grabaciones de los agentes, implementar una plantilla con sus respectivas puntuaciones, es decir por vocalización, información correcta del cliente y protocolos de bienvenida y despedida.</p> <p>Permitir a las grabaciones ser etiquetadas con la información relacionada con el cliente y así permitir la búsqueda dentro de la aplicación del CRM para las grabaciones específicas relacionadas con el cliente.</p>		
Cada contacto grabado, deberá quedar registrado con número de CRM que lo identifique, para una búsqueda rápida de los mismos, fecha y hora de grabación (que deberá coincidir con la fecha y hora del contacto), Agente por el que fue atendido, etc. Este registro deberá poder ser consultado desde la plataforma del Centro de Contacto, y debe quedar registrado en CRM, en la ficha del cliente.		
Cada grabación deberá ser un archivo único, es decir, que el sistema no deberá generar más de un archivo (wav, vox, mp3, etc.) por cada contacto, aunque para ello se deban grabar las pausas de la conversación.		

En cuanto a la administración de las grabaciones, se requiere que las mismas, puedan ser consultadas por diferentes motivos, como por ejemplo: • Por cliente • Por número de CRM • Por Agente • Por tipos de reclamos • Por duración • Por fecha, hora y número telefónico • etc.		
La base de datos de la plataforma de grabación, deberá ser abierta, y deberá poder ser exportada.		
Deberá llevar un registro de los ID de las grabaciones, en donde se deberá indicar las ubicaciones de las mismas, en caso de que estas hayan pasado a <i>backup</i> . Este registro deberá estar siempre disponible en la plataforma de Grabación, con el detalle total de las grabaciones durante su vida útil.		
Monitoreo de la calidad de la atención		
Esta solución, deberá tener la posibilidad de implementar, un software aplicativo de Control de Calidad , de modo de poder utilizar las grabaciones como método de evaluación de los agentes. Esta aplicación, constará de algún tipo de planilla, con una determinada cantidad de puntos para evaluar, en donde el evaluador dará un valor a cada ítem, y la aplicación deberá calcular el puntaje a la grabación evaluada, dejando registrado este puntaje junto con la grabación.		
Monitorear en tiempo real el desempeño de los Agentes y del Centro de Contacto.		
Relacionar y correlacionar las variables estratégicas del centro de contacto para medir la calidad de la atención de los agentes y en su globalidad. En estadística, la correlación es el nivel de relación entre dos o más variables. El oferente deberá indicar que variables necesita correlacionar para medir la calidad de la atención del centro de contacto y de los agentes.		
Simulador para entrenamiento		
Herramienta de entrenamiento <i>off-line</i> para el perfeccionamiento continuo de los agentes que considere todos los canales de contacto (voz, mail, chat, redes sociales, movilidad, oficina virtual)		
La herramienta debe incluir temáticas en una plataforma de <i>e-learning</i> con video tutoriales (autoaprendizaje para la mejora continua).		
El agente debe aprobar el entrenamiento por módulos y debe pasar por casos de ensayo de las realidades defectuosas de la atención, a fin de que se concientice y se genere la mejora en la atención.		
La herramienta <i>e-learning</i> debe disponer de una guía de mejores prácticas para la atención del centro de contacto		
La herramienta debe considerar el entrenamiento en diferentes escenarios, por ejemplo simulación de atención en casos de interrupción masiva del servicio de electricidad, emergencias u otras.		
La herramienta debe entregar un resultado cualitativo y cuantitativo de la evaluación del entrenamiento por cada uno de los agentes.		

Redes Sociales, Correo Electrónico, Chat, Mensajes Cortos (SMS), Oficina Virtual

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
10	Requisitos Funcionales		
	Redes sociales		
	Deber permitir manejar las interacciones de redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, a través de la única cola universal de interacciones.		
	Deberá conectarse a los sitios web de Facebook, Twitter e Instagram a través de su API.		
	Deberá permitir escuchar todos los mensajes que se emitan en las redes sociales (motor de redes sociales), los mismos que son revisados y seleccionados los mensajes que necesiten ser respondidos o necesiten darse un tratamiento especial por su contenido.		
	Maneja los mensajes que son enviados al MEER y Empresas Distribuidoras así como mensajes filtrados al buscar palabras claves en Facebook, twitter e Instagram.		
	Deberá permitir analizar el contenido emocional de los mensajes para clasificarlos como positivos, los negativos o neutrales y priorizarlos.		
	El agente recibirá los post de las redes sociales a las cuales podrá responder desde su misma aplicación de agente.		
	La capacidad para comunicarse con los medios de comunicación sociales es un requisito de la plataforma. Se requiere del proveedor una solución que posea un motor de procesamiento analítico para determinar qué interacciones con redes sociales deben ser procesadas por el centro de contacto y otros segmentos de negocio.		
	El agente podrá responder a los post a través de un mensaje público o mediante un mensaje privado, en el que únicamente quien envía puede visualizar la respuesta.		
	Las redes sociales servirán también para notificación de interrupciones programadas, no programadas y el estado de las mismas.		
	Correo electrónico		
	Deber permitir manejar las interacciones de correo electrónico, a través de la única cola universal de interacciones.		
	La solución tendrá la capacidad de integrarse con los servidores de correo electrónico de las Distribuidoras (única cuenta institucional u organizacional, o única cuenta de atención al cliente) y permitir extraer los correos electrónicos institucionales, distribuyéndolos por medio de las colas unificadas de los Agentes con el perfil adecuado y de acuerdo a las estrategias de enrutamiento que se determinen.		

	<p>Soportará las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Supervisor podrá revisar los borradores de correos electrónicos antes de que sean enviados. • El Supervisor podrá reasignar a otro Agente los correos electrónicos antes de ser enviados. • Administración, gestión, reportes y monitoreo a través de web browser. • El sistema debe permitir ver el detalle de las interacciones encoladas y finalizadas, además de los totales. • Integración con el sistema SAP CRM. • Generar respuestas automáticas • Capacidad de manejo de librerías de respuesta estándar para adicionar al cuerpo del correo. 		
	<p>Capacidad para interactuar con SAP CRM 7 Ehp3 SP09 manejo de interfaz de usuario y funciones.</p>		
	<p>Capacidad para interactuar con el sistema de gestión de correo de respuesta SAP (ERMS) para gestionar grandes cantidades de correo electrónico entrante.</p>		
	<p>Capacidad para dirigir a grupos específicos del personal/grupos de agentes basado en reglas y criterios empresariales configurables. Por ejemplo, si un agente envía un correo electrónico de respuesta, el correo electrónico de retorno no se asignará al primer agente disponible en la cola, más bien al mismo agente que interactuó en la respuesta del mail.</p>		
	<p>Capacidad de cola para los correos electrónicos entrantes.</p>		
	<p>Configuración necesaria para evitar que las cuentas de correo se cataloguen en listas negras y spam.</p>		
	<p>El mail servirá también para notificación de interrupciones programadas, no programadas, el estado de las mismas y envío de planillas.</p>		
	<p>Chat</p>		
	<p>El Módulo deberá tener la capacidad de integrarse con el portal Web del sector, y permitir que cuando un cliente se encuentre navegando en la página Web, pueda solicitar atención personalizada de un Agente del Centro de Contacto, mediante una sesión de Chat.</p>		
	<p>Deber permitir manejar las interacciones de chat, a través de la única cola universal de interacciones.</p>		
	<p>Este tipo de demandas se distribuirán, por medio de las colas de Agentes con el perfil adecuado y de acuerdo a las estrategias de enrutamiento que se determinen. El Módulo deberá tener como mínimo las siguientes capacidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Capacidad de restringir las sesiones de Chat entre Agentes Relación con otros medios almacenados como mails, audios, etc. Capacidad para que el Supervisor monitoree las sesiones de Chat de los Agentes Reportes estadísticos de los chats por Agente, por grupo, etc. 		
	<p>La solución debe tener la capacidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer click-to-chat con los clientes a través de la página de la empresa en la plataforma de oficina virtual. • Chat entrantes para las colas de sesiones. • Dirigir a grupos específicos del personal/grupos de agentes basado en reglas y criterios empresariales 		

	<p>configurables. Si los agentes asignados/grupos no toman ninguna acción (aceptar o rechazar la solicitud) en un intervalo de tiempo determinado, por ejemplo. 20 segundos, la solicitud de chat permanece en la cola, pero asignan automáticamente a otro agente o grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interactuar con SAP CRM 7 EhP3 SP09 Chat en el manejo de la interfaz de usuario y las funciones (es decir, insertar la respuesta estándar, edición de mensajes, enviar, aceptar, rechazar, etc.) • Posibilidad de activar/desactivar los canales de contacto específicos para una unidad determinada de negocio basado en una métrica definida (volúmenes, niveles de servicio, hora del día, etc.) • Proporcionar mensajería/chat instantánea de agente a agente, o de un agente a supervisor. • Realizar un seguimiento y medir el desempeño de los agentes. • La sesión de chat debe ser con el mismo agente mientras permanezca abierta. 		
	SMS		
	El módulo tendrá la capacidad para manejar consultas entrantes automatizadas (IVR), o consultas en general y respuestas salientes a través de mensajes SMS, pudiera implementarse mediante un módulo de conversión que permita al Agente realizar el tratamiento como si se tratara de un correo electrónico o un Chat.		
	El SMS servirá también para notificación de interrupciones programadas, no programadas y el estado de las mismas.		
	Deber permitir manejar las interacciones de SMS (consultas en general), a través de la única cola universal de interacciones.		
	USSD		
	Debe permitir a futuro desarrollos con canales USSD		
	Oficina virtual		
	Deber permitir manejar las interacciones de oficina virtual, a través de la única cola universal de interacciones.		
	La solución deberá tener la capacidad de integrarse con el portal Web del sector y permitir que desde la página Web o a través del aplicativo móvil y su teléfono inteligente o tablet, pueda solicitar ser llamado a un número determinado y en un rango horario.		
	El usuario deberá haberse conectado con un nombre de usuario y contraseña dentro del portal Web o dentro de la aplicación móvil.		
	El abonado deberá haberse conectado con un nombre de usuario y contraseña dentro del portal Web o dentro de la aplicación móvil.		
	La información del usuario será enviada al agente cuando este ingrese en el aplicativo móvil, y le proporcionará información de localización geográfica, preferencias, estado, y el historial del cliente.		

Solución de Hardware

Estaciones de Trabajo (tipo todo en uno) para Agente Nivel 1, Nivel 2 y Supervisores

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
11	Características		
	200 estaciones de trabajo		
	CPU		
	Chipset Q87		
	Procesador Intel core i7 generación 4, de 3,2 GHz, como mínimo		
	8GB RAM		
	Sistema Operativo Windows 7 Professional, de 64 bits, con licencia		
	Mainboard Intel o gigabit		
	500 GB Disco Duro		
	Tarjeta de audio incluida		
	Tarjeta de red de datos 10/100/1000 Mbps		
	Monitor		
	Plano de 23" LCD		
	Otros		
	Teclado en español, mouse, cables eléctricos, sistema operativo licenciado (acorde a las necesidades de la solución ofertada)		
	Conexión inalámbrica 802.11 b/g/n		

Diademas

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
12	Características		
	Diadema monoaural tipo alto tráfico, para uso del softphone con volumen incorporado, anulación de ruido del micrófono y filtración de sonido de fondo con conector para desconexión rápida y cable adaptador con puerto USB, compatible con la plataforma		

Controladores Telefónicos de Frontera (SBC)

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)

13	Requisitos Funcionales		
	9 para ser instalados en todo el país (2 en los CDN, y el resto en las Empresas Eléctricas Ambato, Cotopaxi, CNEL Unidad de Negocio Manabí, Regional del Norte, CNEL Unidad de Negocio Sucumbíos, Centrosur y EESur. Cuya función será recibir las llamadas telefónicas de la PSTN y mediante VoIP enviar al centro de contacto nacional principal.		
	Deber ser dimensionados para que reciban el tráfico de 4 troncales SIP cada uno, por lo que la solución debe incluir las tarjetas de troncales SIP necesarias y los equipos donde se instalarán las mismas.		
	Deben tener doble fuente de poder		
	1 Puerto de comunicación WAN, 1 LAN		

No obstante lo anterior, el oferente debe considerar los siguientes servicios involucrados en la oferta

Ítem	Especificaciones Técnicas - requeridas	Especificación Técnica – Ofertados	Cumple (S/N)
14	Requisitos Funcionales		
	Instalación, configuración y puesta en marcha de toda la solución (hardware y software, en los diferentes lugares de operación).		
	Configuración y puesta en marcha del árbol de IVR con funciones de reconocimiento del habla automático.		
	Configuración y puesta en marcha del árbol IVR SMS		
	Integración vía ESB al OMS de Telvent y CRM		
	Integración a SAP CRM 7.3 vía conector		
	4 campañas salientes multicanal (Plan RENOVA, PROGRAMA PEC, Encuesta de Satisfacción del Usuario, y Actualización de Datos). El alcance de las campañas es al menos el que funciona actualmente.		
	Puesta en marcha de las consultas de saldos IVR multicanal		
	Puesta en marcha las notificaciones multicanal por interrupción de servicios programadas y no programadas, y cambios de estado.		
	La interconexión de las centrales telefónicas disponibles en las Distribuidoras, a través de un plan nacional de marcación de extensiones, con el propósito de mejorar la integración de las diferentes áreas de las distribuidoras.		

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL O PROCURADOR COMÚN (según el caso)

FORMULARIO 9.11 SOPORTE TÉCNICO

:

El Oferente deberá presentar el esquema de soporte, mantenimiento y actualización continua de toda la plataforma suministrada e instalada. El servicio de soporte y mantenimiento es parte integral de la oferta que incluye entre otras cosas las actualizaciones de software y de hardware, contemplar 300 horas de desarrollo, y, en general todos los detalles necesarios que permitan al Contratante evaluar la calidad y cobertura del soporte y mantenimiento para un período de tres (3) años a partir de la firma del acta de entrega recepción provisional.

Deberá detallar lo siguiente:

1. Descripción del soporte técnico
2. Herramientas tecnológicas que tiene la solución objeto del contrato para soportar el ciclo de vida del sistema
3. Empresas implementadoras certificadas y el número de consultores certificados en la región
4. Organización de soporte
 - a. Horario
 - b. Centros de soporte a nivel mundial
 - c. Centros de soporte a nivel mundial en castellano
 - d. Tiempo de respuesta promedio (Emergencias)
 - e. Acuerdo de servicio de soporte a nivel de Contrato
 - f. Servicios ofrecidos a través de internet
5. Hoja de Ruta (Road Maps) o planificación del desarrollo de nuevas versiones propuesto con los objetivos a corto y largo plazo.



FORMULARIO 9.12 GARANTÍA TÉCNICA

Yo, en mi calidad de representante legal de la firma, me comprometo a garantizar por 3 años, a partir de la firma del Acta de entrega-recepción provisional del Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma Nacional de Centro de Contacto para las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador el cumplimiento de las especificaciones y funcionalidad y los desarrollos que lo conforman, incluyendo: software, soporte técnico y mantenimiento. Tiempo en el cual la Contratante, podrá solicitar el cambio o la modificación de aquellas partes del sistema que no cumplan con las exigencias contractuales.

Me comprometo a garantizar incondicionalmente por 3 años, contados a partir de la fecha del Acta de entrega-recepción provisional del, Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma Nacional de Centro de Contacto para las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador, que todos los paquetes de software con sus respectivas licencias de funcionamiento suministrados a la Contratante, estarán en conformidad con las especificaciones técnicas y con los diseños establecidos y acordados. En consecuencia, procederé, en el plazo acordado con el Administrador del Contrato, a corregir los defectos de desempeño u operación de los paquetes de software que puedan ocurrir. Cualquier cambio que se realice en los paquetes de software o si se emiten nuevas versiones de los mismos, se deberá actualizar sin costo adicional para la Contratante.

El soporte técnico durante el período de vigencia de esta garantía se dará con personal técnico calificado y sin costo adicional para la Contratante.

En el caso de no atender en los plazos establecidos el reclamo, la Contratista procederá a reponer los gastos que incurra la Contratante para realizar la reposición, enmiendas o reparaciones dentro del período de vigencia de la garantía técnica.

Nota.- Este documento debe contar con el reconocimiento de firma y rúbrica del REPRESENTANTE LEGAL ante Notario Público en caso de ser adjudicado.

Para constancia de lo ofertado, suscribo estos formularios,

.....

FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O PROCURADOR COMÚN (según el caso)

Quito, (FECHA)



FORMULARIO 9.13 PERSONAL TÉCNICO CLAVE ASIGNADO AL PROYECTO

No.	Nombre Completo	Título Profesional	Nacionalidad	Cargo / Función	Porcentaje Participación sobre total	% Presencia In Situ en función del % de dedicación



FORMULARIO 9.14 COMPROMISO DE PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO Y HOJA DE VIDA

9.14.1 COMPROMISO DEL PROFESIONAL ASIGNADO AL PROYECTO

Hoja ____ de ____

Yo, (nombre del profesional), me comprometo con (nombre del oferente) a prestar mis servicios en calidad de (título profesional), para (cargo asignado) durante la realización del proyecto, en caso de adjudicación, adjuntando al presente compromiso mi hoja de vida correspondiente, numeral 2.2 de este formulario.

Acepto que este compromiso limitará mi participación como profesional de manera exclusiva, para formar parte del personal técnico clave asignado al proyecto, en una sola oferta que se presente en el proceso de contratación de: la Implementación del Centro de Contacto para Atención de Reclamos al OMS (Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma Nacional de Centro de Contacto para las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador).

El incumplimiento de esta limitación por parte del profesional frente a los oferentes, acarreará el rechazo de las ofertas en las que se presente como parte del personal técnico clave asignado al proyecto.

Lugar y Fecha

(Firma, Nombre y Número CC)
(Profesional Asignado al Proyecto)

Notas:

1. Este formulario deberá estar firmado por el profesional para ser considerado en el proyecto, exclusivamente.
2. Incluir información de cada experiencia profesional en el formato detallado en el numeral 9.11.2 de este formulario.



9.14.2 HOJA DE VIDA DEL PERSONAL TÉCNICO CLAVE ASIGNADO AL PROYECTO

Hoja ___ de ___

1. Nombres completos: _____
2. Lugar y fecha de nacimiento: _____
3. Nacionalidad: _____
4. Título profesional: _____
5. Fecha de graduación: _____
6. Título IV nivel: _____
7. Fecha de obtención: _____
6. Experiencia profesional: _____

Empresa / Institución:	
Contratante:	
Proyecto:	
Monto del proyecto:	
Papel desempeñado:	
Tiempo de participación:	
Actividades relevantes:	

NOTA:



FORMULARIO 9.15. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

Señor Ingeniero

...

Empresa Eléctrica ...

Presente

Señor ...:

El que suscribe, en atención a la convocatoria efectuada por la Empresa Eléctrica Quito S.A., para la Implementación del Centro de Contacto para Atención de Reclamos al OMS (Suministro, Instalación, Puesta en Marcha, Pruebas, Capacitación y Soporte de una plataforma Nacional de Centro de Contacto para las Empresas de Distribución Eléctrica del Ecuador), declara que se obliga a guardar absoluta reserva de la información confiada en la etapa precontractual en su calidad de Oferente y aquella que se pueda generar en virtud del desarrollo y cumplimiento del contrato, con base a lo previsto en el artículo 46 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas. La inobservancia de lo manifestado dará lugar a que la Empresa Eléctrica ..., ejerza las acciones legales civiles y penales correspondientes.

LUGAR Y FECHA

FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O PROCURADOR COMÚN (según el caso)*

(LUGAR Y FECHA)



PROYECTO DE CONTRATO

PAERTE IV. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS CONTRATOS DE LICITACIÓN DE SERVICIOS AFD-RSND-LPIS-001

Comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte (**nombre de la Entidad Contratante**), representada por (**nombre de la máxima autoridad o su delegado**), en calidad de (**cargo**), a quien en adelante se le denominará CONTRATANTE; y, por otra (**nombre del contratista o de ser el caso del representante legal, apoderado o procurador común a nombre de "persona jurídica"**), a quien en adelante se le denominará CONTRATISTA. Las partes se obligan en virtud del presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

Cláusula Primera.- ANTECEDENTES

1.1 De conformidad con los artículos 22 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública –LOSNCPP-, y 25 y 26 de su Reglamento General -RGLOSNCPP-, el Plan Anual de Contrataciones de la CONTRATANTE, contempla la (describir objeto de la contratación).

1.2. Previo los informes y los estudios respectivos, la máxima autoridad de la CONTRATANTE resolvió aprobar el pliego de la LICITACIÓN (No.) para (describir objeto de la contratación).

1.3 Se cuenta con la existencia y suficiente disponibilidad de fondos en la partida presupuestaria (No.), conforme consta en la certificación conferida por (funcionario competente y cargo), mediante documento (identificar certificación).

1.4 Se realizó la respectiva convocatoria el (día) (mes) (año), a través del Portal Institucional.

1.5 Luego del proceso correspondiente, (nombre) en su calidad de máxima autoridad de la CONTRATANTE (o su delegado), mediante resolución (No.) de (día) de (mes) de (año), adjudicó la (establecer objeto del contrato) al oferente (nombre del adjudicatario).

Cláusula Segunda.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO

2.1 Forman parte integrante del contrato los siguientes documentos:

- a) El pliego (Condiciones Particulares del Pliego CPP y Condiciones Generales del Pliego CGP) incluyendo las especificaciones técnicas, o términos de referencia del objeto de la contratación.
- b) Las Condiciones Generales de los Contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios (CGC) publicados y vigentes a la fecha de la convocatoria en la página institucional del SERCOP.
- c) La oferta presentada por el CONTRATISTA, con todos sus documentos que la conforman.
- d) Las garantías presentadas por el CONTRATISTA.
- e) La resolución de adjudicación.

- f) Las certificaciones de (dependencia a la que le corresponde certificar), que acrediten la existencia de la partida presupuestaria y disponibilidad de recursos, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.

(Los documentos que acreditan la calidad de los comparecientes y su capacidad para celebrar el contrato deberán protocolizarse conjuntamente con las condiciones particulares del contrato. No es necesario protocolizar las condiciones generales del contrato, ni la información relevante del procedimiento que ha sido publicada en el Portal Institucional.)¹

Cláusula Tercera.- OBJETO DEL CONTRATO

3.01 El Contratista se obliga con la (CONTRATANTE) a (suministrar, instalar y entregar debidamente funcionando los bienes) (proveer los servicios requeridos) ejecutar el contrato a entera satisfacción de la CONTRATANTE, (designar lugar de entrega o sitio), según las características y especificaciones técnicas constantes en la oferta, que se agrega y forma parte integrante de este contrato.

3.02 (Caso de bienes) Adicionalmente el CONTRATISTA proporcionará el soporte técnico, los mantenimientos preventivo y correctivo respectivos por el lapso de (...) contados a partir de la fecha de suscripción del acta de entrega recepción única, periodo que corresponde al de vigencia de la garantía técnica; entregará la documentación de los bienes; y, brindará la capacitación necesaria para (número) servidores (en las instalaciones de la Empresa Eléctrica Quito S.A.), impartida por personal certificado por el fabricante) de ser el caso.

Para el caso de adquisición, arrendamiento y prestación de servicios en los que requiera de equipos informáticos, equipos de impresión, vehículos y equipos médicos, se deberá aplicar el principio de vigencia tecnológica de conformidad a las regulaciones expedidas por el SERCOP.

(Caso de servicios) (Estipúlese lo que la Entidad Contratante considere pertinente en cuanto a correctivos o actualizaciones del servicio que recibirá, incluyendo riesgos, de ser el caso).

Cláusula Cuarta.- PRECIO DEL CONTRATO

4.1 El valor del presente contrato, que la CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA, es el de (cantidad exacta en números y letras) dólares de los Estados Unidos de América, más IVA, de conformidad con la oferta presentada por el CONTRATISTA, valor que se desglosa como se indica a continuación:

- (Para bienes incluir tabla de cantidades y precios corregida de la oferta) (Para servicios incluir tabla del precio ofertado con su desglose).

4.2 Los precios acordados en el contrato, constituirán la única compensación al CONTRATISTA por todos sus costos, inclusive cualquier impuesto, derecho o tasa que tuviese que pagar, excepto el Impuesto al Valor Agregado que será añadido al precio del contrato conforme se menciona en el numeral 4.1.

Cláusula Quinta.- FORMA DE PAGO

(En esta cláusula la Entidad Contratante detallará la forma de pago. De contemplarse la entrega de anticipo (hasta un máximo del 50%) del valor contractual, se deberá establecer la fecha máxima del pago del mismo.)

El anticipo que la CONTRATANTE haya entregado al CONTRATISTA para la adquisición de los bienes y/o prestación del servicio, no podrá ser destinado a fines ajenos a esta contratación.

(En el caso de adquisición de bienes, los pagos totales o parciales se realizarán contra el Acta o Actas de Entrega Recepción Total o Parcial de los bienes adquiridos).

(En el caso de servicios, serán pagados contra la presentación de la correspondiente planilla o planillas, previa aprobación de la Entidad Contratante).

No habrá lugar a alegar mora de la CONTRATANTE, mientras no se amortice la totalidad del anticipo otorgado

Cláusula Sexta.- GARANTÍAS

6.1. La garantía de fiel cumplimiento del contrato se rendirá por un valor igual al cinco por ciento (5%) del monto total del mismo, en una de las formas establecidas en el artículo 73 de la LOSNCP, la que deberá ser presentada previo a la suscripción del contrato.

6.2. La garantía de buen uso del anticipo se rendirá por un valor igual al determinado y previsto en el presente pliego, que respalde el 100% del monto a recibir por este concepto, la que deberá ser presentada previo a la entrega del mismo.

El valor que por concepto de anticipo que otorgará la Empresa Eléctrica Quito S.A. al contratista, será del cincuenta por ciento (50%) del monto adjudicado. El valor será depositado en una cuenta que el contratista determine. El contratista, en forma previa a la suscripción del contrato, deberá presentar, un certificado de la institución bancaria o financiera en la que tenga a su disposición una cuenta en la cual serán depositados los valores correspondientes al anticipo, de haber sido concedido.

6.3. La garantía técnica del implantador, que establezca corregir sin costo los errores de programación, errores de configuración o deficiencias funcionales por parte de sus profesionales, durante ... (...) (La entidad contratante deberá determinar el plazo de garantía conforme el análisis del mercado realizado) meses para las implantaciones de (determinar el alcance del objeto del contrato) a partir de la suscripción del Acta de Entrega de Recepción de (determinar el objeto del contrato).

6.4. La garantía técnica de los fabricantes, que establezca corregir sin costo los errores del software que se implante, disponibilidad de nuevas versiones y nuevas funcionalidades así como el soporte respectivo del software base del (determinar el objeto del contrato) adquiridos, desde el inicio del proyecto y hasta ... (..) (La Entidad Contratante determine el plazo conforme el análisis de mercado de la solución que se pretende contratar) meses tras la suscripción del Acta de Entrega de Recepción de (determinar el objeto del contrato)..

6.5. Las garantías técnicas de los bienes materia del contrato que deben ser entregadas por el contratista, cumplirán las condiciones establecidas en el artículo 76 de la LOSNCP. En caso contrario, el adjudicatario deberá entregar una de las garantías señaladas en el artículo 73 de la LOSNCP por el valor total de los bienes.

Los términos de la garantía técnica solicitada deberán observar lo establecido en las Resoluciones emitidas por el SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA en lo que respecta a la aplicación de la vigencia tecnológica, en los casos pertinentes.

La Empresa Eléctrica Quito S.A., podrá requerir los seguros o condiciones de protección para las personas que presten sus servicios en la provisión, entrega y colocación de bienes y en cualquier tipo de prestación de servicios, que considere pertinentes.

Las garantías se devolverán conforme lo previsto en los artículos 77 de la LOSNCP y 118 del RGLOSNCP.

Cláusula Séptima.- PLAZO

El plazo para la entrega y ejecución de la Implantación de (describa el objeto contractual) a entera satisfacción de la CONTRATANTE es de (determine el plazo del contrato expresado en días calendario), contados a partir de la fecha de la notificación de la entrega del anticipo y conforme el cronograma valorado adjunto.

Cláusula Octava.- MULTAS

- 8.1. Por cada día de retardo en la fecha establecida para la puesta en servicio del sistema, se aplicará la multa del 1 por 1.000 del valor total del contrato.
- 8.2. Por cada día de retraso en cumplimiento de los plazos establecidos en el cronograma del proyecto para los hitos, se aplicará una multa de USD 2.000.
- 8.3. Si el valor de las multas llegare al cinco (5) por ciento del valor del contrato, la CONTRATANTE podrá declarar terminado de manera unilateral el contrato, de así convenir a sus intereses.

Cláusula Novena.- DEL REAJUSTE DE PRECIOS

- 9.1 El valor de este contrato es fijo y no estará sujeto a reajuste por ningún concepto.

Cláusula Décima.- DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:

10.1 LA CONTRATANTE designa al (nombre del designado), en calidad de administrador del contrato, quien deberá atenerse a las condiciones generales y particulares de los pliegos que forman parte del presente contrato.

10.2 LA CONTRATANTE podrá cambiar de administrador del contrato, para lo cual bastará cursar al CONTRATISTA la respectiva comunicación; sin que sea necesario la modificación del texto contractual.

Cláusula Undécima.- TERMINACION DEL CONTRATO

11.1 Terminación del contrato.- El contrato termina conforme lo previsto en el artículo 92 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y las Condiciones Particulares y Generales del Contrato.

11.2 Causales de Terminación unilateral del contrato.- Tratándose de incumplimiento del CONTRATISTA, procederá la declaración anticipada y unilateral de la CONTRATANTE, en los casos establecidos en el artículo 94 de la LOSNCP. Además, se considerarán las siguientes causales:

- a) Si el CONTRATISTA no notificare a la CONTRATANTE acerca de la transferencia, cesión, enajenación de sus acciones, participaciones, o en general de cualquier cambio en su estructura de propiedad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se produjo tal modificación;

- b) Si la CONTRATANTE, en función de aplicar lo establecido en el artículo 78 de la LOSNCP, no autoriza la transferencia, cesión, capitalización, fusión, absorción, transformación o cualquier forma de tradición de las acciones, participaciones o cualquier otra forma de expresión de la asociación, que represente el veinticinco por ciento (25%) o más del capital social del CONTRATISTA;
- c) Si se verifica, por cualquier modo, que la participación ecuatoriana real en la provisión de bienes o prestación de servicios objeto del contrato es inferior a la declarada.
- d) Si el CONTRATISTA incumple con las declaraciones que ha realizado en el numeral 3. del formulario de la oferta - Presentación y compromiso;
- e) El caso de que la Empresa Eléctrica Quito S.A. encontrare que existe inconsistencia, simulación y/o inexactitud en la información presentada por contratista, en el procedimiento precontractual o en la ejecución del presente contrato, dicha inconsistencia, simulación y/o inexactitud serán causales de terminación unilateral del contrato por lo que, la máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o su delegado, lo declarará contratista incumplido, sin perjuicio además, de las acciones judiciales a que hubiera lugar.
- f) (La Entidad Contratante podrá incorporar causales adicionales de terminación unilateral, conforme lo previsto en el numeral 6 del Art. 94 de la LOSNCP.)

11.3 Procedimiento de terminación unilateral.- El procedimiento a seguirse para la terminación unilateral del contrato será el previsto en el artículo 95 de la LOSNCP.

Cláusula Duodécima.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

12.1 Si respecto de la divergencia o controversia existentes no se lograre un acuerdo directo entre las partes, éstas se someterán al procedimiento establecido en la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa; siendo competente para conocer la controversia el Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo que ejerce jurisdicción en el domicilio de la Empresa Eléctrica Quito S.A..

(En caso de que la entidad contratante sea de derecho privado, la cláusula 13.1.- "Solución de Controversias dirá: Si respecto de la divergencia o controversia existentes no se lograre un acuerdo directo entre las partes, éstas recurrirán ante la justicia ordinaria del domicilio de la Empresa Eléctrica Quito S.A.".

12.2 La legislación aplicable a este contrato es la ecuatoriana. En consecuencia, el contratista declara conocer el ordenamiento jurídico ecuatoriano y por lo tanto, se entiende incorporado el mismo en todo lo que sea aplicable al presente contrato.

Cláusula Décima Tercera: COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES

13.1 Todas las comunicaciones, sin excepción, entre las partes, relativas a los trabajos, serán formuladas por escrito y en idioma castellano. Las comunicaciones entre la administración y el CONTRATISTA se harán a través de documentos escritos.

Cláusula Décima Cuarta.- DOMICILIO

14.1. Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en señalar su domicilio en la ciudad de (establecer domicilio).

14.2. Para efectos de comunicación o notificaciones, las partes señalan como su dirección, las siguientes:

La CONTRATANTE: (dirección y teléfonos, correo electrónico).
El CONTRATISTA: (dirección y teléfonos, correo electrónico).



Las comunicaciones también podrán efectuarse a través de medios electrónicos.

Cláusula Décima Quinta.- ACEPTACION DE LAS PARTES

15.1 Declaración.- Las partes libre, voluntaria y expresamente declaran que conocen y aceptan el texto íntegro de las Condiciones Generales de los Contratos de provisión de bienes y prestación de servicios, publicado en la página institucional del Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP, vigente a la fecha de la Convocatoria del procedimiento de contratación, y que forma parte integrante de las Condiciones Particulares del Contrato que lo están suscribiendo.

15.2. Libre y voluntariamente, las partes expresamente declaran su aceptación a todo lo convenido en el presente contrato y se someten a sus estipulaciones.

Dado, en la ciudad de (nombre de la ciudad), a (día, mes y año)

LA CONTRATANTE

EL CONTRATISTA

PARTE V. CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE
DE SERVICIOS
AFD-RSND-(siglas de la entidad contratante)-LPIS-001

Nota: Las Condiciones Generales de los Contratos de Licitación Pública INTERNACIONAL de Servicios son de cumplimiento obligatorio para las Entidades Contratantes y los Contratistas que celebren contratos de servicios.

Cláusula Primera.- INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO Y DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1.1 Los términos del contrato se interpretarán en su sentido literal, a fin de revelar claramente la intención de los contratantes. En todo caso su interpretación sigue las siguientes normas:

- a. Cuando los términos están definidos en la normativa del Sistema Nacional de Contratación Pública o en este contrato, se atenderá su tenor literal.
- b. Si no están definidos se estará a lo dispuesto en el contrato en su sentido natural y obvio, de conformidad con el objeto contractual y la intención de los contratantes. De existir contradicciones entre el contrato y los documentos del mismo, prevalecerán las normas del contrato.
- c. El contexto servirá para ilustrar el sentido de cada una de sus partes, de manera que haya entre todas ellas la debida correspondencia y armonía.
- d. En su falta o insuficiencia se aplicarán las normas contenidas en el Título XIII del Libro IV de la Codificación del Código Civil, "De la Interpretación de los Contratos".

1.2 Definiciones: En el presente contrato, los siguientes términos serán interpretados de la manera que se indica a continuación:

- a. "Adjudicatario", es el oferente a quien la EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A. le adjudica el contrato.
- b. "Comisión Técnica", es la responsable de llevar adelante el proceso licitatorio, a la que le corresponde actuar de conformidad con la LOSNCP, su Reglamento General, las resoluciones emitidas por el SERCOP, el pliego aprobado, y las disposiciones administrativas que fueren aplicables.
- c. "Contratista", es el oferente adjudicatario.
- d. "Contratante" "Entidad Contratante", es la entidad pública que ha tramitado el procedimiento del cual surge o se deriva el presente contrato.
- e. "LOSNCP", Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- f. "RGLOSNCP", Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- g. "Oferente", es la persona natural o jurídica, asociación o consorcio que presenta una "oferta", en atención al llamado a licitación / cotización o menor cuantía.

- h. "Oferta", es la propuesta para contratar, ceñida al pliego, presentada por el oferente a través de la cual se obliga, en caso de ser adjudicada, a suscribir el contrato y a la provisión de bienes o prestación de servicios..
- i. "SERCOP", Servicio Nacional de Contratación Pública.

Cláusula Segunda.- FORMA DE PAGO

Lo previsto en la cláusula quinta de las Condiciones Particulares del contrato, y además:

2.1 El valor por concepto de anticipo será depositado en una cuenta que el CONTRATISTA aperture en una institución financiera estatal, o privada de propiedad del Estado en más de un cincuenta por ciento. El CONTRATISTA autoriza expresamente se levante el sigilo bancario de la cuenta en la que será depositado el anticipo. El administrador del contrato designado por la CONTRATANTE verificará que los movimientos de la cuenta correspondan estrictamente al proceso de ejecución contractual.

El anticipo que la CONTRATANTE haya otorgado al CONTRATISTA para la ejecución del contrato, no podrá ser destinado a fines ajenos a esta contratación.

2.2 La amortización del anticipo entregado en el caso de la prestación de servicios se realizará conforme lo establecido en el art 139 del Reglamento General de la LOSNCP.

2.3 Todos los pagos que se hagan al CONTRATISTA por cuenta de este contrato, se efectuarán con sujeción al precio convenido, a satisfacción de la CONTRATANTE, previa la aprobación del administrador del contrato.

2.4 De los pagos que deba hacer, la CONTRATANTE retendrá igualmente las multas que procedan, de acuerdo con el contrato.

2.5 Pagos indebidos: La CONTRATANTE se reserva el derecho de reclamar al CONTRATISTA, en cualquier tiempo, antes o después de la prestación del servicio, sobre cualquier pago indebido por error de cálculo o por cualquier otra razón, debidamente justificada, obligándose el CONTRATISTA a satisfacer las reclamaciones que por este motivo llegare a plantear la CONTRATANTE, reconociéndose el interés calculado a la tasa máxima del interés convencional, establecido por el Banco Central del Ecuador.

Cláusula Tercera.- GARANTÍAS

3.1 Lo contemplado en la cláusula sexta de las condiciones particulares del contrato y la Ley.

3.2 Ejecución de las garantías: Las garantías contractuales podrán ser ejecutadas por la CONTRATANTE en los siguientes casos:

3.2.1 La de fiel cumplimiento del contrato:

- a) Cuando la CONTRATANTE declare anticipada y unilateralmente terminado el contrato por causas imputables al CONTRATISTA.
- b) Si la CONTRATISTA no la renovare cinco días antes de su vencimiento.

3.2.2 La del anticipo:

- a) Si el CONTRATISTA no la renovare cinco días antes de su vencimiento.
- b) En caso de terminación unilateral del contrato y que el CONTRATISTA no pague a la CONTRATANTE el saldo adeudado del anticipo, después de diez días de notificado con la liquidación del contrato.

3.2.3 La técnica:

- a) Cuando se incumpla con el objeto de esta garantía, de acuerdo con lo establecido en el pliego y este contrato.

Cláusula Cuarta.- PRÓRROGAS DE PLAZO

4.1 La CONTRATANTE prorrogará el plazo total o los plazos parciales en los siguientes casos:

- a) Cuando el CONTRATISTA así lo solicitare, por escrito, justificando los fundamentos de la solicitud, dentro del plazo de quince días siguientes a la fecha de producido el hecho, siempre que este se haya producido por motivos de fuerza mayor o caso fortuito aceptado como tal por la máxima autoridad de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o su delegado, previo informe del administrador del contrato. Tan pronto desaparezca la causa de fuerza mayor o caso fortuito, el CONTRATISTA está obligado a continuar con la ejecución del contrato, sin necesidad de que medie notificación por parte del administrador del contrato para reanudarlo.
- b) Por suspensiones en la ejecución del contrato, motivadas por la CONTRATANTE u ordenadas por ella y que no se deban a causas imputables al CONTRATISTA.
- c) Si la CONTRATANTE no hubiera solucionado los problemas administrativos-contractuales en forma oportuna, cuando tales circunstancias incidan en la ejecución del trabajo.

4.2 En casos de prórroga de plazo, las partes elaborarán un nuevo cronograma, que suscrito por ellas, sustituirá al original o precedente y tendrá el mismo valor contractual del sustituido. Y en tal caso se requerirá la autorización de la máxima autoridad de la CONTRATANTE, previo informe del administrador del contrato.

Cláusula Quinta.- OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

A más de las obligaciones señaladas en el numeral 5.1 de las condiciones particulares del pliego que son parte del presente contrato, las siguientes:

5.1 El contratista se compromete a ejecutar el contrato derivado del procedimiento de contratación tramitado, sobre la base de las especificaciones técnicas o los términos de referencia elaborados por la Empresa Eléctrica Quito S.A. y que fueron conocidos en la etapa precontractual; y en tal virtud, no podrá aducir error, falencia o cualquier inconformidad con los mismos, como causal para solicitar ampliación del plazo, o contratos complementarios. La ampliación del plazo, o contratos complementarios podrán tramitarse solo si fueren aprobados por la administración.

5.2 El contratista se compromete durante la ejecución del contrato, a facilitar a las personas designadas por la Empresa Eléctrica Quito S.A., toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico relacionado con la ejecución del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Los delegados o responsables técnicos de la Empresa Eléctrica Quito S.A., como el administrador del contrato, deberán tener el conocimiento suficiente de la ejecución del contrato, así como la eventual realización de ulteriores desarrollos. Para el efecto, el contratista se compromete durante el tiempo de ejecución contractual, a facilitar a las personas designadas por la Empresa Eléctrica Quito S.A. toda la información y documentación que le sea requerida, relacionada y/o atinente al desarrollo y ejecución del contrato.

5.3 Queda expresamente establecido que constituye obligación del CONTRATISTA ejecutar el contrato conforme a las especificaciones técnicas o términos de referencia establecidos en el en el pliego, y cumplir con el porcentaje mínimo de valor agregado ecuatoriano ofertado.

5.4 El CONTRATISTA está obligado a cumplir con cualquiera otra que se derive natural y legalmente del objeto del contrato y sea exigible por constar en cualquier documento del mismo o en norma legal específicamente aplicable.

5.5 El CONTRATISTA se obliga al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo y en la Ley del Seguro Social Obligatorio, adquiriendo, respecto de sus trabajadores, la calidad de patrono, sin que la CONTRATANTE tenga responsabilidad alguna por tales cargas, ni relación con el personal que labore en la ejecución del contrato, ni con el personal de la subcontratista.

5.6 EL CONTRATISTA se obliga al cumplimiento de lo exigido en el pliego, a lo previsto en su oferta y a lo establecido en la legislación ambiental, de seguridad industrial y salud ocupacional, seguridad social, laboral, etc.

Cláusula Sexta.- OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE

6.1 Son obligaciones de la CONTRATANTE las establecidas en el numeral 5.2 de las condiciones particulares del pliego que son parte del presente contrato.

Cláusula Séptima.- CONTRATOS COMPLEMENTARIOS (Aplica únicamente para Servicios),

7.1 Por causas justificadas, las partes podrán firmar contratos complementarios, de conformidad con lo establecido en los artículos 85 y 87 de la LOSNCP, y en el artículo 144 del RGLOSNC.

Cláusula Séptima.- RECEPCIÓN DEFINITIVA DEL CONTRATO

(De acuerdo al artículo 81 de la LOSNCP, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios, existirá solamente la recepción definitiva, sin perjuicio de que, de acuerdo a la naturaleza del contrato -si se estableciere que el contrato es de tracto sucesivo, es decir, si se conviene en recibir los bienes o el servicio por etapas o de manera sucesiva-, puedan efectuarse recepciones parciales).

La recepción del [objeto de la contratación] se realizará a entera satisfacción de la CONTRATANTE, y será necesaria la suscripción de la respectiva Acta suscrita por el CONTRATISTA y los integrantes de la comisión designada por la CONTRATANTE, en los términos del artículo 124 del Reglamento General de la LOSNCP. La liquidación final del contrato se realizará en los términos previstos por el artículo 125 del reglamento mencionado, y formará parte del acta.

7.1 LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: La liquidación final del contrato suscrita entre las partes se realizará en los términos previstos por el artículo 125 del RGLOSNC.



Cláusula Novena.- TRIBUTOS, RETENCIONES Y GASTOS

9.1 La CONTRATANTE efectuará al CONTRATISTA las retenciones que dispongan las leyes tributarias, conforme a la legislación tributaria vigente.

La CONTRATANTE retendrá el valor de los descuentos que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ordenare y que corresponda a mora patronal, por obligaciones con el seguro social provenientes de servicios personales para la ejecución del contrato de acuerdo a la Ley de Seguridad Social.

9.2 Es de cuenta del CONTRATISTA el pago de los gastos notariales, de las copias certificadas del contrato y los documentos que deban ser protocolizados en caso de que sea necesario. En dicho caso, el CONTRATISTA entregará a la CONTRATANTE hasta dos copias del contrato, debidamente protocolizadas. En caso de terminación por mutuo acuerdo, el pago de los derechos notariales y el de las copias será de cuenta del CONTRATISTA.

Cláusula Décima.- TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO

10.1 La declaratoria de terminación unilateral y anticipada del contrato no se suspenderá por la interposición de reclamos o recursos administrativos, demandas contencioso administrativas, arbitrales o de cualquier tipo de parte del contratista.

10.2 Tampoco se admitirá acciones constitucionales contra las resoluciones de terminación unilateral del contrato, porque se tienen mecanismos de defensa, adecuados y eficaces para proteger los derechos derivados de tales resoluciones, previstos en la Ley.

(Hasta aquí el texto de las condiciones generales de los contratos para la adquisición de bienes o contratación de servicios).

NOTA.- Las Condiciones Generales de los Contratos de servicios, no requieren de firma por parte de los representantes de la Empresa Eléctrica Quito S.A. ni del contratista, puesto que están incorporados como parte integrante del contrato de adquisición de bienes y/o servicios, conforme la cláusula segunda "DOCUMENTOS DEL CONTRATO" de la Condiciones Particulares del Contrato.