

LICITACIÓN LPU-2013-032-HY /112-13

ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y SOPORTE DEL SERVICIO CONTACT CENTER DE ESSBIO S.A. Y ESVAL S.A

1) ALCANCE:

ESVAL S.A. y ESSBIO S.A. llaman a presentar oferta por 4 años, para la prestación del servicio de operación del Contact Center que permita la atención de clientes a través de canales no presenciales. El servicio debe incluir la provisión de todos los recursos necesarios para asegurar la operación de acuerdo a los niveles de servicio y calidad requeridos.

La presente licitación será bajo la modalidad a Serie de Precios Unitarios y Suma Alzada y tiene como objetivo la contratación, a un solo proveedor, de cinco actividades principales:

- Contact Center
- Cierre de Atenciones
- Campañas Outbound
- Mesa Central
- Despacho (solo ESVAL)

2) CRONOGRAMA INICIAL DE LICITACION

ACTIVIDAD	FECHAS
Venta de Bases	Desde el viernes 24 y hasta el miércoles 29 de Mayo de 2013 (ambas fechas inclusive)
Visita a instalaciones Esval	Jueves 30 de Mayo de 2013, a las 11:00 hrs. en Cochrane N° 751, Valparaíso
Visita a instalaciones Essbio	Vienes 31 de Mayo de 2013, a las 11:00 hrs. en Diagonal Pedro Aguirre Cerda 1129, Concepción
Reunión aclaratoria	Lunes 03 de junio de 2013; 11:00 hrs. en Isidora Goyenechea N°3621, piso 21, Las Condes, Santiago
Entrega de acreditación	Hasta el miércoles 05 de Junio de 2013
Recepción de Consultas	Hasta el miércoles 05 de Junio de 2013
Respuesta a Consultas	Martes 11 de Junio de 2013
Recepción de Ofertas Técnicas y Económicas	Miércoles 19 de junio de 2013, en Isidora Goyenechea N°3621, piso 21, Las Condes, Santiago
Apertura Ofertas Económicas	Miércoles 26 de junio de 2013, en Isidora Goyenechea N°3621, piso 21, Las Condes, Santiago

3) VENTA DE BASES

ESVAL S.A.:

Pago de Bases	: Cta. Cte. 101-26744-04, Banco de Chile
Departamento de Contratos	: Cochrane N° 751, segundo piso, Valparaíso
Correo electrónico	: contratos@esval.cl o contratos@aguasdelvalle.cl
Contacto	: Claudio Valdivia V. Fono: 32- 2209422
	: E-mail: cvaldivia@esval.cl

ESSBIO S.A.:

Pago de Bases : Cta. Cte. N°200-06118-06 del Banco de Chile
Departamento de Licitaciones : Diagonal Pedro Aguirre Cerda 1129 2do piso,
y Contratos Concepción
Correo electrónico : contratos@essbio.cl
Contacto : Rodrigo Antinao Z. Fono: 41- 2263813
: E-mail: Rodrigo.antinao@essbio.cl

Se deja constancia que aquellos oferentes que compren bases en un fecha muy cercana a algunos de los hitos de la presente licitación, no tendrán derecho a solicitar que estos hitos se prolonguen o a condicionar su oferta producto de ello. Sin perjuicio de lo anterior, en este caso se les entregará toda la documentación agregada a las bases de licitación que se hayan emitido previo a la fecha en que el proponente haya comprado los antecedentes de la licitación.

Las empresas que se interesen en adquirir los antecedentes y participar, deberán Depositar o realizar una transferencia electrónica en las Cuentas Corrientes antes señaladas, en cuyo caso deberá enviar adicionalmente un correo electrónico adjuntando una copia del depósito o transferencia más los datos del comprador (indicando la licitación, Razón Social, Rut, Giro, teléfono y domicilio del Comprador) para facturación y despacho de los antecedentes, individualizando la persona a la cual deben enviarse los antecedentes por correo certificado o podrán retirar directamente los antecedentes en cualquiera de las oficinas antes señaladas.

Será responsabilidad del comprador consultar en la fecha correspondiente, la recepción conforme del correo electrónico y posterior despacho de los antecedentes por parte de ESSBIO S.A. o ESVAL S.A., no pudiendo alegar desconocimiento de ello en cualquier instancia posterior de la Licitación.

PRECIO DE BASES: \$ 100.000.- IVA incluido, el cual deberá pagarse en partes iguales a ESSBIO (\$50.000.-) y ESVAL (\$50.000.-)

4) PARTICIPANTES

Podrán participar en la presente licitación todas las **Personas Jurídicas** que hayan adquirido los antecedentes de la misma y que a la fecha de entrega de documentos de Acreditación, cumplan con lo establecido a continuación:

- a) Haber realizado uno o más Servicios de Call Center y/o Contact Center de manera continua durante un periodo de a lo menos 12 meses, debiendo encontrarse comprendido dicho periodo entre el 01 de enero del 2011 y la fecha de recepción de los documentos de acreditación, a una empresa o institución del sector privado y/o público.

Se entenderá por Servicio de Contact Center a un centro de múltiples canales de contacto (tales como llamado telefónico, e-mail, sms, twitter, chat y videochat) y como Servicio Call Center, un centro que genera o recibe llamados.

- b) Tener una facturación promedio mensual que supere los \$60.000.000 netos de pesos chilenos, durante el año 2012.
- c) El Proponente y/o Subcontratista (de ser el caso), deberán demostrar no tener deudas Laborales y Previsionales pendientes y tener una Tasa de Cotización Adicional en el sistema de administración de la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales menor o igual a 2,55%.
- d) Tener un capital de trabajo superior a 60.000.000 millones de pesos chilenos, correspondiente al ejercicio del año 2012.