



BASES DEL CONCURSO

Nro. -2008

**EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES
CALL CENTER "SERVILUZ" DE ELECTRONORTE S.A.**

<p>I. Objeto del Proceso</p> <p>II. Descripción Básica del Objeto del Proceso</p> <p>III. Calendario</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Periodo de venta de Bases 2. Reunión de Aclaraciones Técnicas 3. Consultas y Observaciones. 4. Absolución de consultas e integración de las Bases. 5. Recepción de sobres con las propuestas Técnicas y Económicas. 	<p>Seleccionar una (s) empresa(s) especializada(s) en brindar el Servicio de Atención Telefónica de Clientes Serviluz, en las Unidades de Negocio Chiclayo, Jaén, Chachapoyas, Cajamarca Centro y Sucursales de ELECTRONORTE S.A</p> <p>Consulta de Precios y otorgamiento de la Buena Pro, para el Servicio de Atención Telefónica de Clientes Serviluz, en las Unidades de Negocio Chiclayo, Jaén, Chachapoyas, Cajamarca Centro y Sucursales de ELECTRONORTE S.A.</p> <p>Del .2008 AL .2008</p> <p>2008 a las a.m. en _____</p> <p>Hasta el .2008</p> <p>.2008</p> <p>Hasta el .2008 a las :--p.m.</p>
--	---

I. GENERALIDADES.

1.1 OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Seleccionar una empresa que brinde el Servicio de Atención Telefónica de Clientes (Serviluz), en las Unidades de Negocio Chiclayo, Jaén, Chachapoyas, Cajamarca Centro y Sucursales de ELECTRONORTE S.A. según las condiciones y especificaciones que se detallan en las presentes bases, términos de referencia específicos y demás documentos complementarios.

1.2 GENERALIDADES APLICABLES A LOS POSTORES

1.2.1 PARTICIPANTES

Podrán participar en esta propuesta empresas con personería jurídica constituidas en el ámbito nacional, que acrediten experiencia en la prestación de servicios similares.

Así como también, empresas no domiciliadas en el país con acreditada experiencia que acrediten las facultades de sus representantes legales debidamente inscritas en los Registros Públicos del país, y se constituyan en domiciliadas para efectos tributarios, con contabilidad separada y Registro Único de Contribuyente.

En caso que el postor sea un consorcio formado para el presente concurso se deberá presentar una minuta, de acuerdo al **Formulario N° 04 – Minuta de Constitución de Consorcio**, la cual **deberá señalar necesariamente:** **1)** la identificación del representante legal del consorcio, **2)** la asunción de **responsabilidad solidaria** por parte de las empresas integrantes del consorcio en relación a todas las obligaciones asumidas en el contrato, **3)** identificar si será el propio consorcio quien emitirá las facturas o si será una de las empresas miembro del consorcio quién procederá a la facturación, en tal caso, la minuta deberá contener la manifestación de conformidad de todos los otros miembros del consorcio, quienes deberán señalar que los pagos realizados por **LA EMPRESA** a dicho consorciado, por concepto de ejecución del contrato, dan por cancelado toda labor realizada por la totalidad de los miembros del consorcio, **4)** si será el consorcio o uno de sus miembros el obligado a gestionar y entregar la carta fianza de fiel cumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato.

El postor que obtenga la buena pro, deberá presentar a **LA EMPRESA**, la escritura pública de constitución de consorcio, la misma que deberá respetar el contenido indicado en el párrafo anterior, siendo la presentación de esta escritura **requisito indispensable** para la suscripción del contrato.

Los postores son responsables del estudio de las Bases Administrativas y están obligados a informarse con respecto a todas las condiciones existentes que de alguna manera puedan afectar la prestación contratada, no responsabilizándose **LA EMPRESA** por errores de interpretación durante el proceso de adjudicación y cumplimiento del contrato.

Para el presente concurso, participarán empresas de reconocida experiencia en el campo materia del concurso, asimismo que dentro de las actividades consideradas en su escritura de constitución de empresa y/o consorcio se encuentre la de servicio de Atención a usuarios, asimismo deben contar con solvencia técnica y económica, las cuales deben evaluar en campo lo solicitado, toda vez que no será reconocido ningún costo adicional que haya podido ser visualizado en la etapa del concurso mediante inspección al lugar y condiciones del trabajo a realizar.

Así mismo, están impedidos para ser postores:

- a) El Presidente y los Vicepresidentes de la República, los representantes al Congreso de la República, los Ministros y Viceministros de Estado, los vocales de la Corte Suprema de Justicia de la República, los titulares y los miembros del órgano colegiado de los organismos constitucionales autónomos, hasta un año después de haber dejado el cargo;
- b) Los titulares de instituciones o de organismos públicos descentralizados, los presidentes y vicepresidentes regionales, los consejeros de los Gobiernos Regionales, los alcaldes, los regidores, los demás funcionarios y servidores públicos, los directores y funcionarios de empresas del Estado; y, en general, las personas naturales contractualmente vinculadas a la Entidad que tengan intervención directa en la definición de necesidades, especificaciones, evaluación de ofertas, selección de alternativas, autorización de adquisiciones o pagos;
- c) El cónyuge, conviviente o los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de las personas a que se refieren los literales precedentes;
- d) Las personas jurídicas en las que las personas naturales a que se refieren los literales a), b) y c) tengan una participación superior al cinco por ciento del capital o patrimonio social, dentro de los veinticuatro meses anteriores a la convocatoria;
- e) Las personas jurídicas o naturales cuyos apoderados o representantes legales sean cónyuge, conviviente o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de las personas a que se refieren los literales a) y b) precedentes;
- f) Las personas naturales o jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente en el ejercicio de sus derechos para participar en procesos de selección y

para contratar con Entidades, de acuerdo a lo dispuesto por la presente Ley y su Reglamento;

- g) Las personas jurídicas cuyos socios, accionistas, participacionistas o titulares hayan formado parte de personas jurídicas sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para participar en procesos de selección y para contratar con el Estado, o que habiendo actuado como personas naturales se encontraran con los mismos tipos de sanción; conforme a los criterios señalados en la Ley y en el Reglamento; y,
- h) La persona natural o jurídica que haya participado como tal en la elaboración de los estudios o información técnica previa que da origen al proceso de selección y sirve de base para el objeto del contrato, salvo en el caso de los contratos de supervisión.
- i) Aquellas empresas que estén sancionadas con suspensión vigente, aplicada por alguna de las empresas del Grupo Distriluz, o sean materia de demanda por incumplimiento o daños y perjuicios por alguna de las empresas del Grupo Distriluz.
- j) Empresas incursas en procesos concursales de disolución y liquidación en cualquiera de sus etapas de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27809.

En los casos a que se refieren los incisos b), c) y d) el impedimento para ser postor se restringe al ámbito de la jurisdicción o sector al que pertenecen las personas a que se refieren los literales a) y b).

Las propuestas que contravengan lo dispuesto en los párrafos anteriores se tendrán **por no presentadas**.

1.2.2 DEFINICIONES

1.2.2.1 PLAZOS: Todos los plazos aplicables a este concurso serán computados en días calendarios, salvo que expresamente se señale que el plazo se computará por días hábiles. En caso que el último día del plazo sea inhábil, vence el primer día hábil siguiente.

1.2.2.2 POSTOR: La persona jurídica legalmente capacitada de acuerdo con lo señalado en el numeral 1.2.1 de las presentes Bases, y que no se encuentra incursa en ninguno de los impedimentos indicados en dicho numeral, que participe en un proceso de selección desde el momento en que presente su propuesta.

1.2.2.3 CONTRATISTA: Las persona jurídica que habiendo sido adjudicada con la buena pro en un proceso de selección, suscribe el contrato respectivo con **LA EMPRESA**, de conformidad con las disposiciones reguladas en el numeral 5.1 de las presentes Bases.

1.2.2.4 EXPEDIENTE DEL CONCURSO: Conjunto de documentos en el que aparecen todas las actuaciones referidas a una determinada contratación,

desde la decisión de contratar hasta la culminación del contrato, incluyendo los siguientes documentos: Bases Administrativas del Concurso, Especificaciones Técnicas, Consultas y sus absoluciones, cronograma de cantidades y plazo, pro-forma de contrato.

1.2.3 FINANCIAMIENTO

El costo del servicio materia del presente contrato será financiado con recursos propios.

1.2.4 BASE LEGAL APLICABLE AL CONCURSO

El presente concurso se encontrará sujeto a la siguiente normatividad:

1.2.4.1 Ley de Procedimiento Administrativo General.

1.2.4.2 Código Civil.

Sin perjuicio de lo señalado, a efectos de interpretar las obligaciones contenidas en el contrato que se suscriba con el postor que obtenga la buena pro, primará el contenido de sus cláusulas antes que las presentes Bases Administrativas.

Así mismo, cualquier condición no contemplada en dicho contrato se deberá entender según lo señalado en el Expediente de Concurso. En caso, exista algo no señalado en estos últimos documentos, se regirá por las disposiciones del Código Civil así como por la legislación señalada en los numerales 1.2.4.1

1.2.5 CONSULTAS SOBRE EL CONCURSO

Las consultas de los postores sobre alguna duda que le merezca el concurso deben ser dirigidas a **LA EMPRESA**, a la siguiente dirección electrónica: pbernabe@distriluz.com.pe con copia a masian@distriluz.com.pe. Las absoluciones a las consultas formarán parte integrante del Expediente del Concurso.

1.2.6 RESERVA DE CANCELACIÓN DEL CONCURSO

LA EMPRESA se reserva el derecho de cancelar el concurso, sin obligación de compensación ni expresión de causa, en cualquier etapa del concurso, inclusive después de comunicada la buena pro; y hasta antes de la firma del contrato.

1.2.7 PROCESO DE SELECCIÓN DESIERTO

- Cuando luego del proceso de selección, exista una única propuesta válida, el Comité dentro de los dos (2) días hábiles siguientes informará de este hecho al Gerente General de **LA EMPRESA**. El Gerente General de **LA EMPRESA** dentro de un plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que es notificado, decidirá entre declarar desierto el concurso, autorizando una nueva convocatoria u otorgar la buena pro al postor que presentó la única propuesta calificada como válida.

- En caso de otorgada la buena pro, el postor deberá cumplir con los requisitos señalados en el numeral 5.1 de las presentes Bases.

2.1.1 SOBRE N° 1: OFERTA TÉCNICA

Deberá ser rotulado de la siguiente manera:

SOBRE N° 1
OFERTA TÉCNICA
Concurso: "Servicio de Atención Telefónica de Clientes Serviluz, en las Unidades de Negocio Chiclayo, Jaén, Chachapoyas, Cajamarca Centro y Sucursales de ELECTRONORTE S.A"
POSTOR: _____
Lugar y fecha: _____

En este sobre el postor, deberá incluir la siguiente información y documentos:

a) Credenciales, certificados, declaraciones y situación económica.

- a.1. Copia simple de la escritura pública de constitución de la empresa.
- a.2. Copia simple del RUC, y de ser el caso se deberá presentar copia del RUC del Consorcio.
- a.3. Copia simple del documento de identidad del representante legal.
- a.4. Vigencia de poderes, y régimen de poderes en el que obren expresamente las facultades del representante legal para suscribir el contrato.
- a.5. Declaración jurada de no tener impedimento para contratar con el estado **(Formulario N° 2)**.
- a.6. Declaración jurada de conformidad con las bases del concurso y la proforma del contrato, indicando haber recibido toda la información para la elaboración de la propuesta y estar conforme con el contenido del expediente del concurso **(Formulario N° 3)**.
- a.7. En caso de presentarse en consorcio deberá de presentarse la minuta de constitución consorcio cumpliendo todos y cada uno de los requisitos señalados en el numeral 1.2.1 de las presentes Bases.
- a.8. Balance general y estado de ganancias y pérdidas al 31.12.2007 con sus respectivas notas aclaratorias, firmado por el representante legal.
- a.9. Estados financieros con antigüedad no mayor a 60 días de la fecha de invitación para participar en el presente concurso, firmado además del representante legal, por un contador público colegiado.
- a.10 Declaración de no adeudar impuestos. En caso de resultar favorecido con la buena pro, el postor deberá entregar antes de la

firma de contrato, la constancia de no adeudos que emite SUNAT.

Queda establecido que las empresas integrantes del consorcio deberán de presentar todos los documentos indicados en los puntos anteriores.

b) Organización de la Empresa

- b.1. Organigrama de la empresa, indicando los nombres de los profesionales y personal superior que intervendrá en la ejecución del servicio.

El postor deberá de considerar en su organigrama, personal calificado para cumplir de la mejor manera con los requerimientos de **LA EMPRESA**.

c) Experiencia del postor

- c.1. **Resumen ejecutivo del currículum de la empresa**, que acredite a experiencia en la ejecución de trabajos similares a nivel nacional.
- c.2. **Declaración jurada escrita que identifique la experiencia de la empresa postora en Servicios Similares** a los indicados en el presente concurso, la que deberá de estar sustentada mediante copia del contrato del servicio, orden de servicio, acta de recepción del servicio, conformidad del servicio o facturas emitidas por dicho servicio (**Formulario N° 5**). Los servicios indicados en esta parte deben de tener relación directa con el servicio a brindar, no se considerarán los servicios que no tengan relación con lo indicado.

El postor que no sustente, los documentos solicitados en esta parte, será descalificado.

d) Experiencia de los profesionales propuestos

- d.1. **Currículo Individual del Supervisor del Servicio**, Titulado en Administración, Ingeniería Industrial o derecho u otra carrera afín, debiendo adjuntar fotocopia de colegiatura, con experiencia mínima cuatro (4) años, y quien será el responsable del servicio a brindar. Deberá adjuntar copias de las constancias o documentos que acrediten su experiencia (**Formulario N° 6**).
- d.2. **Currículo Individual del personal que prestará el servicio de Atención de Llamadas telefónicas de Clientes de ELECTRONORTE S.A** debiendo ser Bachiller o estudiante de últimos ciclos (02 últimos ciclos) de Universidades y/o Institutos que hayan cursado las carreras de Administración, Marketing, Ingeniería Industrial, Comunicaciones y otras afines con la labor a desarrollar, pudiendo adjuntar fotocopias de colegiaturas u otros documentos que acrediten su condición, con experiencia mínima dos (2) años. Deberán adjuntar copias de las constancias o documentos que acrediten su experiencia (**Formulario N° 7**).

Se deja establecido que ELECTRONORTE S.A, en cualquier momento que lo requiera puede solicitar la transferencia de algún personal o todo el personal a una determinada Unidad de Negocio.

El postor que no sustente, los documentos solicitados en esta parte, será descalificado.

e) Personal, experiencia, procedencia y haberes

El postor deberá de indicar todos los datos que consignen la propuesta de personal ofertado, en donde deberá de indicar la cantidad de personal directamente relacionado con los trabajos, indicará según el formulario indicado los años de experiencia en labores similares del personal que realizará las labores de Atención de Llamadas telefónicas de Clientes; la procedencia del personal y los haberes básicos promedio ofertados a pagar dicho personal directamente relacionados con los trabajos (**Formulario N° 8**).

f) Equipamiento e infraestructura

Listado detallado de infraestructura, equipos así como carta de compromiso (**Formulario N° 9**), el proponente deberá de contar con equipos de RPM para el personal que Atenderá las Llamadas telefónicas de Clientes, así como el Supervisor. En el formulario deberá de detallarse toda la información solicitada, debiendo sustentar la propiedad y/o alquiler de los equipos.

g) Conocimiento de seguridad e higiene

El postor deberá de adjuntar un esquema general de procedimientos de seguridad para realizar el Servicio de Atención Telefónica de Clientes Serviluz, en las Unidades de Negocio Chiclayo, Jaén, Chachapoyas, Cajamarca Centro y Sucursales de ELECTRONORTE S.A.

h) Enfoque y conocimiento del servicio

El postor presentará el diagrama de flujo del desarrollo general del servicio (procesos), o la secuencia a desarrollar para el cumplimiento del servicio, desde el inicio de los trabajos hasta su término (relacionar proceso de coordinación, proceso logístico, proceso de ejecución, proceso de información y proceso de liquidación de sus respectivas áreas internas **LA EMPRESA**, que propone para el buen cumplimiento del servicio).

Cualquier omisión o incumplimiento en la presentación de los documentos y requisitos anteriores podrá invalidar la propuesta, reservándose **LA EMPRESA** la potestad de decisión sobre la descalificación.

2.1.2 SOBRE N° 2: OFERTA ECONOMICA

Deberá ser rotulado de la siguiente manera: Rotulado de Sobres (**Formulario N° 1**):

**SOBRE N° 2
OFERTA ECONOMICA**

Concurso:
"Servicio de Atención Telefónica de Clientes Serviluz, en las
Unidades de Negocio Trujillo, Chimbote, Huaraz, Cajamarca y La
Libertad Norte de ELECTRONORTE S.A"

POSTOR: _____
Lugar y fecha: _____

En este sobre el postor, deberá incluir la siguiente información y documentos:

a) **Presupuesto detallado**, según **Anexos 1** de las Bases de Concurso el mismo que no deberá ser alterado ni modificado, ni se deberá de eliminar ninguna actividad. El postor está obligado a ofertar todas y cada una de las actividades (con solo 2 decimales), e indicar el monto total de la propuesta.

Los precios de cada actividad ofertada deberán ser en nuevos soles constantes sin reajuste, **sin incluir el I.G.V.**, y otros impuestos a pagarse en el Perú y en el extranjero. Únicamente se deberá discriminar separando el Impuesto General a las Ventas (I.G.V.) en el resumen final del presupuesto. En ningún caso se modificará el valor total del servicio por impuestos y otros, una vez presentada la propuesta.

2.1.3 EVALUACION DE PROPUESTAS

La comisión de evaluación procederá a la apertura de sobres solo cuando el número de propuestas sean dos o mayor de dos.

La documentación que presenten los postores de acuerdo a las bases del presente concurso, será sometida a:

- A. Evaluación Técnica
- B. Evaluación Económica

La evaluación técnica, es de carácter selectivo y eliminatorio, y consistirá en la evaluación y calificación de la documentación técnica que presentarán los postores.

Solo en los casos en los que se han recibidos dos (2) propuestas, el Comité de Evaluación Técnica apertura los sobres técnicos y realiza la evaluación de las propuestas técnicas recibidas de acuerdo a los criterios de calificación establecidos en las bases del concurso y entrega el informe al Jefe de Logística Corporativo firmado por todos los miembros.

En el caso que, luego del proceso exista una única propuesta válida, el Comité procederá de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.2.7 de las presentes Bases.

Para la evaluación económica, solo se consideraran aquellas ofertas que técnicamente hayan sido consideradas APTAS.

La evaluación y calificación de las propuestas técnicas y económicas se hará en la forma siguiente:

2.1.3.1 Evaluación Técnica (Máximo: 100 PUNTOS).

La evaluación técnica se efectuará con la información que presenten los proponentes en el sobre No 01, dentro del esquema de las pautas de evaluación y calificación técnica de las ofertas en los siguientes aspectos:

EVALUACIÓN TECNICA	
ITEM	PUNTAJE MAXIMO
a. Organización de la empresa	10
b. Experiencia del Postor	15
c. Experiencia de los profesionales propuestos	15
d.- Personal, experiencia, procedencia y haberes	15
e.- Equipamiento, Tecnología e infraestructura	20
f.- Capacidad Económica	10
g. Conocimiento de seguridad e higiene	5
h. Enfoque y conocimiento del servicio	10
Puntaje Máximo	100

a.- Organización de la empresa, debe estar conformada por el tamaño de la misma en cuanto a ámbito de desarrollo de labores referente al servicio solicitado.

ORGANIZACION DE LA EMPRESA	
CONCEPTO	PUNTAJE
Ámbito de Actividades a nivel internacional, en más de un país además de Perú, en actividades al servicio de call center.	10 puntos
Ámbito de Actividades a nivel nacional, en más de cinco (05) departamentos dentro del Perú, en actividades de call center.	8 puntos
Ámbito de Actividades a nivel nacional, entre dos (02) y cinco (05) departamentos dentro del Perú, en actividades al servicio de call center.	6 puntos
Ámbito de Actividades en un (01) departamento dentro del Perú, en actividades al servicio de call center.	4 puntos
Puntaje Máximo	10 Puntos

El puntaje máximo será de 10 puntos. El postor deberá sustentar mediante este aspecto a través del punto 8 del Formulario 01.

b.- Experiencia del postor, debe estar conformada por la experiencia de la empresa en servicios similares, según el cuadro que se adjunta.

EXPERIENCIA DE LA EMPRESA	
CONCEPTO	PUNTAJE
Con más 05 años en la prestación de actividades del servicio solicitado o afín	15 puntos
Entre 03 y 05 años en la prestación de actividades del servicio solicitado o afín	10 puntos
Entre 01 y 02 años en la prestación de actividades del servicio solicitado o afín	05 puntos
Menos de 01 año en la prestación de actividades del servicio solicitado o afín	01 puntos
Puntaje Máximo	15 Puntos

El puntaje máximo será de 15 puntos, aunque el postor hubiese alcanzado un mayor puntaje, por la presentación de más facturas a más de un cliente.

- c. **La experiencia de los Profesionales Propuestos**, que serán los que realizarán la labor de Supervisor de la contratista. Debe estar sustentada en su formación académica y en su experiencia laboral en trabajos similares y otros. Estos puntos se mostraran en su currículo Vitae.

EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR	
CONCEPTO	PUNTAJE
Mayor a tres (03) años en Servicios Similares	05 puntos
Entre dos (02) y tres (03) años en servicios similares	03 puntos
Menor a dos (02) años en servicios similares	01 puntos
Puntaje Máximo	05 puntos

En caso de ser más de un supervisor, el puntaje se obtendrá del promedio aritmético.

EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR	
CONCEPTO	PUNTAJE
Con formación universitaria completa y titulado	05 puntos
Con formación universitaria completa	03 puntos
Con formación técnica completa	01 puntos
Puntaje Máximo	05 puntos

En caso de ser más de un supervisor, el puntaje se obtendrá del promedio aritmético.

EXPERIENCIA DEL SUPERVISOR	
CONCEPTO	PUNTAJE
Capacitación en Supervisión: 4 a más cursos o talleres	05 puntos

Capacitación en Supervisión: 3 ó 2 cursos o talleres	03 puntos
Capacitación en Supervisión: 1 curso o taller	01 puntos
Puntaje Máximo	05 puntos

En caso de ser más de un supervisor, el puntaje se obtendrá del promedio aritmético.

- d. **Personal, experiencia, procedencia y haberes** del personal operativo.

EXPERIENCIA DEL PERSONAL	
CONCEPTO	PUNTAJE
Con más de 10 personas dedicadas a la labor del servicio propuesto	10 puntos
Entre cinco (05) y diez (10) personas dedicadas a la labor del servicio propuesto	08 puntos
Menor de cinco (05) personas dedicadas a la labor del servicio propuesto	06 puntos
Puntaje Máximo	10 puntos

El Postor deberá alcanzar la relación nominal de personal de la empresa de acuerdo al Formulario 04

EXPERIENCIA DEL PERSONAL	
CONCEPTO	PUNTAJE
Todo el personal cuenta con la experiencia en esta labor	05 puntos
Parte del personal cuenta con la experiencia en esta labor	03 puntos
Personal no cuenta con la experiencia en esta labor	00 puntos
Puntaje Máximo	05 puntos

Será evaluado a través del Formulario 04.

- e.- **Equipamiento, Tecnología e Infraestructura.-** Esta conformado por los equipos de comunicación, software, hardware e infraestructura; que utilizará el contratista con la finalidad de coordinar los trabajos.

EQUIPAMIENTO, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA		
CONCEPTO	PUNTAJE EN CASO DE PRESENTAR	PUNTAJE EN CASO DE NO PRESENTAR
Los supervisores cuentan con Teléfonos Móviles en la red empresarial igual a la de ELECTRONORTE ¹	8 puntos	0 puntos
Los equipos informáticos (PC e Impresoras), son de igual o	12 puntos	0 puntos

superior configuración a los propuestos en los términos de referencia.		
Puntaje Máximo	20 puntos	0 puntos

1 Actualmente es RPM de Movistar-Telefónica

El postor deberá alcanzar la información sustentatoria pertinente que demuestre. ELECTRONORTE podrá solicitar la comprobación in situ de la infraestructura, equipamiento y tecnología indicada por el postor.

f. Capacidad económica del postor, debe estar conformada por el volumen de facturación de la empresa en servicios similares, según el cuadro que se adjunta.

EXPERIENCIA DE LA EMPRESA	
CONCEPTO	PUNTAJE
Similares, Facturado más de S/. 15,000 por mes y cliente	10 puntos
Similares, Facturado entre S/.10,001 y S/.15,000 por mes y cliente	08 puntos
Similares, Facturado entre S/.5,001 y S/.10,000 por mes y cliente	06 puntos
Similares Facturado menos de S/.5,000 por mes y cliente	04 puntos
Puntaje Máximo	10 Puntos

El puntaje máximo será de 10 puntos, aunque el postor hubiese alcanzado un mayor puntaje, por la presentación de más facturas a más de un cliente.

g.- Conocimiento en seguridad e higiene referente a las actividades relacionadas con la prestación del servicio:

CONOCIMIENTO EN SEGURIDAD E HIGIENE		
CONCEPTO	PUNTAJE EN CASO DE SER COMPROBADO EL CONOCIMIENTO	PUNTAJE EN CASO DE NO SER COMPROBADO EL CONOCIMIENTO
El personal conoce todos los aspectos de seguridad e higiene relacionadas a la prestación del servicio ofertado.	05 puntos	0 puntos
Puntaje Máximo	05 puntos	0 puntos

Esta información es validada con lo mostrado en el Formulario 03. Adicionalmente el postor puede alcanzar mayor detalle los aspectos de seguridad que pone en práctica en su empresa. ELECTRONORTE podrá solicitar la comprobación en las instalaciones de la empresa de los aspectos informados.

h.- Enfoque y Conocimiento del servicio referente a las actividades relacionadas con la prestación del servicio:

PLAN DE TRABAJO		
CONCEPTO	PUNTAJE EN CASO DE PRESENTAR	PUNTAJE EN CASO DE NO PRESENTAR

Métodos o Procedimientos y Flujograma del Proceso	1 punto	0 puntos
Se presenta propuesta de seguro que cubre la pérdida o deterioro de la información	1 punto	0 puntos
Pautas para el control, Informe y reporte estadístico	1 punto	0 puntos
Puntaje Máximo	3 puntos	0 puntos

CAPACITACION DEL PERSONAL Y SUPERVISOR	
CONCEPTO	PUNTAJE
Tiene establecidas mas de 06 capacitaciones al año	03 puntos
Tiene establecidas 06 capacitaciones al año	02 puntos
Tiene establecidas menos de 06 capacitaciones al año	00 puntos
Puntaje Máximo	03 Puntos

PARAMETROS DE CALIDAD	
CONCEPTO	PUNTAJE
El Parámetro sugerido para la Atención telefónica es menor a 120 segundos.	02 puntos
El Parámetro sugerido para la Atención telefónica es igual a 120 segundos.	01 puntos
El Parámetro sugerido para la Atención telefónica es mayor a 120 segundos.	00 puntos
Puntaje Máximo	02 Puntos

PARAMETROS DE CALIDAD		
CONCEPTO	PUNTAJE EN CASO DE PRESENTAR	PUNTAJE EN CASO DE NO PRESENTAR
99.99% de efectividad en el registro adecuado de llamadas (maximo 0.01% de errores)	2 puntos	0 puntos
Puntaje Máximo	2 puntos	0 puntos

Se realizará la evaluación de la oferta técnica, la misma que tendrá una escala de 1 a 100.

La evaluación técnica es de carácter selectivo y eliminatorio. Para ser declarado APTO cada postor deberá cumplir lo siguiente:

- Alcanzar como mínimo una calificación de setenta y cinco (75) puntos.
- Ofertar el 100% (cien por ciento) de las partidas requeridas para el servicio en las zonas donde el postor presente su oferta.

Los postores que no hayan cumplido con lo exigido en las pautas de evaluación y calificación técnica, y por consiguiente fueron declarados NO APTOS, se les devolverá el sobre N° 2 (oferta económica) sin abrirlo.

2.1.3.2 Evaluación Económica (Máximo: 100 PUNTOS):

Después de la evaluación técnica, sólo se efectuará la evaluación de las ofertas contenidas en el sobre Nro2 de aquellos postores que hayan sido calificados como APTOS.

La evaluación económica se realizará en función a los precios unitarios ofertados así como también del monto total ofertado (Formulario 07).

2.1.3.3 Evaluación Técnica-Económica:

La Comisión de Evaluación asignará los puntajes ponderados, siguiendo el siguiente procedimiento:

- a) Puntaje de Evaluación Técnica.- Es el resultado de dividir el puntaje técnico obtenido por el postor entre 100:

$$\text{Puntaje Técnico Ponderado} = \frac{\text{Total Puntaje Técnico}}{100}$$

- b) Puntaje de Evaluación Económica.- Es el resultado de dividir el monto de la menor oferta económica entre el monto ofertado por cada uno de los Postores:

$$\text{Puntaje Económico Ponderado} = \frac{\text{Menor Oferta Económica}}{\text{Monto Oferta Postor}}$$

El cálculo para obtener estos puntajes, se efectuará al centésimo, redondeándose el segundo decimal al inmediato superior si el tercer decimal es igual o mayor a cinco (5)

- c) El Puntaje Total se calculará de la siguiente manera:

$$\text{Puntaje Total} = (\text{Puntaje Técnico Ponderado}) * (60) + (\text{Puntaje Económico Ponderado}) * (40)$$

2.1.4 ADJUDICACION

- a) Si el número de propuestas que han pasado a la etapa de evaluación económica es dos o mayor de dos, la Comisión de Recepción y Adjudicación, otorgará la Buena Pro a la(s) ofertas (s) que de acuerdo a la evaluación económica hayan obtenido el mayor puntaje, siempre y cuando su(s) oferta(s) económica(s) le permita(n) cumplir con todas las obligaciones laborales y contractuales.

En caso de que dos (2) o más postores presenten el mismo puntaje, la buena pro se otorgará por sorteo, el cual se hará en presencia de un Notario Público.

- b) Cuando luego del proceso, exista una única propuesta válida, el Comité procederá de acuerdo a lo indicado en el numeral 1.2.7 de las presentes Bases.
- c) Antes de otorgar la Buena Pro al(los) postor(es) que obtenga(n) el(los) primer(os) lugar(es), la Comisión de Evaluación verificará las operaciones aritméticas efectuadas por este último dentro de la información alcanzada a **LA EMPRESA**, en el caso de encontrarse errores en las operaciones aritméticas de algún postor se corregirán y si aun así se mantiene en el primer lugar se le comunicará el otorgamiento de la buena pro; en caso que luego de haberse corregido los errores el postor deje de ocupar el primer lugar se procederá a otorgar el primer lugar al postor que ocupó el segundo lugar; debiendo aplicarse con este postor el mismo procedimiento de verificación de las operaciones aritméticas.
- e) La adjudicación de la buena pro se otorgará al(los) postor(es), por el monto global de su propuesta y todos los ítems indicados.

III. DE LAS OBLIGACIONES DE LAS CONTRATISTAS

3.1 DE LA RESPONSABILIDAD DE LA CONTRATISTA FRENTE A ELECTRONORTE

3.1.1. La Contratista será el único empleador de los trabajadores que se ocupen de la ejecución de los trabajos materia de este contrato, y se obliga a cumplir, respecto de ellos, con todas las obligaciones y responsabilidades que le impone la Ley. **La subcontratación no será aceptada de ninguna manera por ELECTRONORTE S.A.** y será causal de resolución del contrato

3.1.2. No existirá **vinculación de tipo laboral** entre el personal de la Contratista ELECTRONORTE S.A., por tanto, ésta no será responsable de los accidentes que pueda sufrir el personal de la Contratista a causa o con ocasión de los trabajos a realizar, y no tendrá obligación alguna por remuneraciones, cotizaciones previsionales u otras obligaciones laborales.

3.1.3. Los riesgos mencionados deberán estar cubiertos por la correspondiente **Póliza de Seguro Complementario de trabajo de riesgo en salud y pensiones**, que los ampare en toda su amplitud; la misma que tendrá vigencia durante el período del contrato, y será de cuenta de la Contratista, de preferencia al personal técnico que ofrece.

3.1.4. La Contratista deberá efectuar y acreditar a ELECTRONORTE S.A. como mínimo 02 (dos) capacitaciones anuales (mínimo 08 horas cada capacitación) a sus trabajadores, sobre temas relacionados con la función del Servicio de Atención de Llamadas Telefónicas, para lo cual deben alcanzar copia simple de los certificados expedidos por la empresa o

entidad que efectuó la capacitación.

3.1.5. La Contratista **se obliga a presentar a ELECTRONORTE S.A.**, en el momento que ésta lo solicite, todos aquellos documentos que acrediten fehacientemente su calidad de empleador de todas las personas que participen en la realización de los trabajos; y su cumplimiento, respecto a éstas, de todas las disposiciones laborales y tributarias que contempla la legislación vigente o la que más adelante se apruebe y, en especial, de las relativas a protección por riesgos derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

3.1.6. La Contratista deberá contar como mínimo con 10 operadores y 1 supervisor, los mismos que deberán tener un sueldo bruto mínimo de S/.1 200 para el supervisor y S/.850 para cada operador con los beneficios de ley, montos acordes a la situación del mercado laboral y a la naturaleza de las actividades que realiza; asimismo, deberá mantener un sistema de incentivos destinado a premiar su eficiencia, cuando sea el caso. Los haberes deberán ser coherentes con el trabajo asignado a cada trabajador, los cuales deben estar previamente valorizados. ELECTRONORTE S.A. se reserva el derecho de confirmar en cualquier momento el cumplimiento de ello.

3.1.7. La Contratista deberá cumplir puntualmente con el pago de los haberes y salarios de sus trabajadores, de acuerdo a la estructura de costos presentada para la aprobación del contrato de servicios, así como también de sus obligaciones ante ESSALUD, AFP's, SUNAT y otros.

3.1.8. ELECTRONORTE S.A. Podrá retener los pagos, total o parcialmente, cuando la Contratista no hubiere cumplido con sus pagos laborales o tributarios. Las sumas retenidas no devengarán reajustes ni intereses, y se reserva el derecho de pagar directamente a los trabajadores e instituciones pertinentes, a nombre de la Contratista.

3.1.9. ELECTRONORTE S.A. tendrá derecho a objetar al personal que la Contratista asigne a la prestación del servicio materia de este concurso; en tal caso, este último adoptará las medidas que estime necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento de sus obligaciones contractuales, procediendo a su inmediato y adecuado reemplazo. Este procedimiento se aplicará también para las nuevas contrataciones, que por reemplazo o aumento de la fuerza de trabajo, realice la Contratista.

3.1.10. La Contratista no tendrá derecho a indemnización de ninguna especie por parte de ELECTRONORTE, por las pérdidas o daños que sufra en sus materiales, herramientas, equipos, unidades móviles, instalaciones u otros, sea que aquellos provengan de hechos fortuitos o de fuerza mayor, hechos de terceros, de su personal o de la propia Contratista.

3.1.11. En el caso que se produzcan daños y/o perjuicios a bienes, equipos, unidades móviles, instalaciones y otros de ELECTRONORTE S.A., por actos u omisiones ocasionados por el personal de la Contratista, ELECTRONORTE S.A. podrá hacer efectiva la responsabilidad de éste, descontando de

cualesquiera de los pagos que le adeude, el valor de los daños y/o perjuicios que hayan sido debidamente determinados, penalizando dicha acción de acuerdo al **Formulario 10**.

3.1.12. La Contratista está obligada a ejecutar todos los trabajos asignados, dentro de los plazos que se les señale. Caso contrario, si no hubieran los respectivos informes de justificación, se aplicarán las sanciones que se determinen de acuerdo al **Formulario 10**.

3.1.13. Otras que se deriven de obligaciones contractuales o legales.

3.2 DEL PERSONAL Y NORMAS DE SEGURIDAD

La Contratista para cumplir a cabalidad su Programación Diaria de Trabajo contará con personal suficiente y capacitado. Asimismo deberá contar con personal necesario para reemplazar cualquier ausencia, no importando la causa que motivó esta inasistencia.

El personal que contrate la Contratista deberá cumplir con los siguientes **requisitos mínimos**:

Personal para efectuar el servicio de Atención de Llamadas Telefónicas de usuarios del servicio de energía eléctrica – ELECTRONORTE S.A.

- a) **Experiencia** Mínima de 1 año en labores similares.
- b) **Edad y Salud** Compatible con el trabajo a realizar.
- c) **Otros** Tener buen comportamiento y presentación, ser responsable, honesto, educado, dedicación al trabajo, disciplinado, y en especial, tener buen trato con los clientes.

La Contratista deberá exigir al personal que contrate la presentación de los siguientes documentos:

- DNI
- Declaración jurada simple de domicilio.
- Certificado de Estudios
- Referencias personales.
- Otros, que se consideren relevantes de acuerdo a la actividad que va a desarrollar el trabajador.

Toda modificación de los contratos de trabajo, así como retiros y reemplazo de personal, deberá comunicarse a ELECTRONORTE S.A. en un plazo máximo de 24 horas.

LA CONTRATISTA, antes del inicio de los trabajos deberá presentar a ELECTRONORTE S.A. una declaración jurada de que cuenta con los documentos que se le exige a cada trabajador a su cargo.

Supervisor Principal

La supervisión administrativa y de coordinación directa con ELECTRONORTE de los trabajos por parte de la Contratista; deberá estar a cargo de una persona con grado académico de Bachiller en la especialidad de **Derecho, Ciencias Económicas (Administración, Economía o Contabilidad) o Ingeniería Industrial y/o afines**. El Supervisor Principal deberá radicar en la ciudad principal de la Unidad de Negocios que se concurse.

Dentro de su perfil debe caracterizarse por su facilidad en liderar y administrar personal, así como su dedicación y gusto por su trabajo.

Debe tener criterio de evaluación ordenado e imparcial del trabajo y del personal.

DE LOS DISTINTIVOS A UTILIZAR

Cada Contratista, otorgará a todos sus trabajadores un uniforme de acuerdo a las características que indique ELECTRONORTE S.A, así como fotocheck de identificación, el mismo que contendrá:

- Nombre y dirección de la Contratista
- Nombre y apellidos completos del trabajador.
- Fotografía a todo color reciente del trabajador.
- Número telefónico de la Contratista.
- Fecha de emisión y de expiración del fotocheck.
- Firma y sello del representante de la Contratista.

Los trabajadores de la Contratista deben portar el fotocheck al centro del pecho y colgado con una cinta o similar. Siempre de manera visible mientras se realicen las actividades.

DE LA INFORMACION A PRESENTAR

La Contratista está en la obligación de presentar a ELECTRONORTE S.A. toda la información que ésta le solicite respecto a los trabajos contratados, sin restricción alguna.

ELECTRONORTE S.A podrá acceder a la base de datos de la Contratista en cualquier oportunidad que lo requiera.

DEL TRATO CON EL PÚBLICO

El personal de la Contratista debe ser Capacitado para ofrecer un **buen trato al público**, debiendo siempre identificarse al atender las llamadas y seguir el Manual de Atención al Cliente dispuestas por ELECTRONORTE S.A.

De existir quejas de los clientes o público en general, acerca del comportamiento o acusaciones de faltas mayores de un trabajador de la Contratista, previa verificación, ésta se obliga a sancionarlo con suspensión

temporal hasta aclarar la situación. De ser reiterada la queja, dicho trabajador deberá ser retirado del servicio a ELECTRONORTE S.A.

IV. DISPOSICIONES COMERCIALES

4.1 MONEDA

Los postores deberán expresar sus precios en nuevos soles.

4.2 VALOR REFERENCIAL

El valor referencial es S/. 328,000 (SIN INCLUIR IGV) y límites máximos 110% y mínimos 70% del valor referencial. Comparar precio referencial y márgenes.

4.3 PRECIOS

Los postores deberán cotizar a precio unitario todos y cada uno de los ítems conformantes del servicio solicitado.

Los precios netos de los servicios ofertados, deberán incluir todos los tributos, seguros y cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio.

Los precios unitarios ofertados se mantendrán válidos aún cuando se requiera hasta un 10% por encima o debajo del monto del servicio ofrecido.

V. CONDICIONES PARTICULARES

5.1 FORMA DE PAGO Y FACTURACION

El servicio se pagará mensualmente por actividades efectivamente realizadas, para lo cual el postor ganador deberá de presentar sus facturas por periodos mensuales, acompañada del informe de gestión del mes en que se efectuaron los trabajos, y el reporte valorizado y aprobado por el área usuaria, la cual derivará estos documentos al área respectiva para la programación del pago correspondiente.

Todos los pagos se realizarán después de efectuada la prestación de los servicios a satisfacción total de **LA EMPRESA**. Para tal efecto, el responsable de dar la conformidad de recepción de los servicios, verificará la información proporcionada dando su conformidad u observándola, en un plazo máximo de cinco (05) días de recepcionada la documentación antes señalada.

Si la evaluación fuera conforme, la factura se derivará a las áreas administrativas para su trámite correspondiente.

Los pagos se harán 15 días después de recepcionada la factura y emitido el informe técnico de conformidad de los servicios por el área usuaria. Los atrasos en los pagos por no presentación oportuna de facturas y demás documentos que se soliciten, no serán imputables a **LA EMPRESA**.

Si el informe fuera observado, el postor ganador podrá subsanarlo en el plazo de dos (02) días hábiles después de recepcionadas dichas observaciones. Si transcurrido este plazo no se efectuaron las subsanaciones, el postor ganador presentará una nueva factura descontando los trabajos observados o emitirá una nota de crédito por el monto observado, las que podrán ser regularizadas en el mes siguiente.

Concordante con lo señalado en el Formulario 08 de las Bases

5.2 SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El sistema de contratación será por precios unitarios y de acuerdo a las condiciones indicadas en el contrato y los documentos que conforman el concurso, además de todos los documentos anexos.

Se entiende que estos precios unitarios comprenden los gastos de mano de obra, suministros de materiales menudos, transporte, equipos y repuestos, leyes sociales, gastos generales, seguros, dirección técnica, imprevistos y cualquier otro gasto necesario para la correcta ejecución de los trabajos hasta su conclusión y entrega.

Las modificaciones de los términos del servicio a contratar deberán ser aprobadas por **LA EMPRESA** mediante la suscripción de una adenda al contrato.

En ningún caso el proveedor podrá ceder ni sub contratar, total o parcialmente, a terceros los derechos y obligaciones que para el mismo deriven del contrato, ni realizar cualquier otra operación que suponga disposición por cualquier título, gravamen, compromiso y/o transacción, total o parcial, sobre los mencionados derechos y créditos, salvo que haya obtenido previamente la conformidad por escrito de **LA EMPRESA** con carácter expreso por cada operación.

VI. CONTRATO DE SERVICIOS:

6.1 REQUISITOS Y PLAZO PARA SUSCRIBIR EL CONTRATO

A efectos de suscribir el contrato el postor que haya obtenido la buena pro, deberá cumplir con presentar los siguientes documentos:

- Carta Fianza de Fiel Cumplimiento según las condiciones señaladas en los numerales 5.6.1 y 5.6.2 de las presentes Bases..
- Poderes de representación válidos en el Perú de sus representantes con facultades suficientes para suscribir el contrato.
- Declaración Jurada de no estar impedido para contratar con el Estado.
- De ser el caso, Escritura Pública de consorcio con los requisitos señalados en el numeral 1.2.1 de las presentes Bases.

LA EMPRESA otorgará al postor un plazo de 05 días hábiles para suscribir el contrato contados a partir de la fecha de comunicación de la buena pro, previa presentación satisfactoria de toda la documentación antes señalada.

En caso que el postor no cumpla con presentar la documentación, o habiéndola presentado no cumple con suscribir el contrato, **LA EMPRESA** podrá retirar la buena pro, sin perjuicio de la sanción administrativa aplicable.

En el caso señalado en el párrafo anterior se otorgará la buena pro al postor que ocupó el segundo lugar, quien deberá cumplir con presentar la documentación necesaria para suscribir el contrato en el plazo de 15 días hábiles de comunicada la buena pro, caso contrario se declarará desierto el concurso.

El formato de contrato es el contenido en el Anexo 02

6.2 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO

El contrato de servicios tendrá un plazo de duración de UN (01) AÑO, manteniendo **LA EMPRESA** la opción de renovar por un periodo similar adicional previa evaluación.

6.3 GARANTÍAS

6.3.1 GARANTIA DE FIEL CUMPLIMIENTO

La(s) empresa(s) que obtenga(n) la buena pro constituirá(n) una Carta(s) Fianza de Fiel Cumplimiento a favor de **LA EMPRESA**, a fin de garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del contrato, por el importe de:

- Por el 10% del monto adjudicado más IGV, cuando se trate de concursos que impliquen un monto menor o igual a 160 UIT.

La carta fianza de fiel cumplimiento deberá ser emitida respetando las siguientes características:

- a) Texto: "Para garantizar el fiel cumplimiento de todas las obligaciones contenidas en el contrato de Servicio de Atención Telefónica de Clientes Serviluz, en las Unidades de Negocio Chiclayo, Jaén, Chachapoyas, Cajamarca Centro y Sucursales de ELECTRONORTE S.A".
- b) La Carta Fianza debe ser emitida por una entidad Bancaria, Financiera o de Seguros de primer orden, autorizada por la Superintendencia de Banca y Seguros para emitir cartas fianza. La carta fianza deberá ser emitida en las condiciones de solidaria, irrevocable, incondicionada de realización automática, para lo cual bastará el requerimiento de LA EMPRESA, sin que LA CONTRATISTA tenga derecho a impedir su pago o exigir la devolución de monto alguno, y sin beneficio de excusión, debiendo ser entregada dentro de los 15 días hábiles de recibido el documento de otorgamiento de la buena pro.
- c) Vigencia: hasta 60 días posteriores a la vigencia del contrato de

servicios.

- d) En caso se amplíe o modifique el plazo, se deberá renovar y entregar a **LA EMPRESA** una nueva Carta Fianza de Fiel Cumplimiento en las mismas condiciones que las señaladas en el presente numeral quince (15) días antes del vencimiento de la anterior, caso contrario **LA EMPRESA** procederán a hacer efectiva la Carta Fianza sin previo aviso, renunciando **LA CONTRATISTA** a interponer cualquier acción que tienda a obstaculizar la ejecución de la carta fianza por parte de **LAS EMPRESAS**, así mismo, renuncia a reclamar a **LAS EMPRESAS** la devolución del monto de la Carta Fianza ejecutada

La postora que obtenga la buena pro deberá entregar a **LA EMPRESA** la carta fianza de fiel cumplimiento dentro de los **15 días hábiles** de recibido el documento de otorgamiento de la buena pro. En caso que **LA EMPRESA** no reciba la carta fianza en el plazo antes señalado, **LA EMPRESA** retirará la buena pro al postor ganador y el otorgamiento quedará sin efecto, otorgándose la buena pro al postor que haya ocupado el segundo lugar de prelación.

6.4 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

Se tiene aprobado un cuadro de penalidades de acuerdo al servicio contratado, las cuales serán descontadas de la facturación del mes correspondiente. Los casos en que se aplicarán penalidades se indican en los Términos de Referencia Específicos. (Ver Formulario 10).

6.5. ARBITRAJE

Ambas partes acuerdan que cualquier controversia derivada del contrato o relacionada con el mismo, incluyendo su nulidad o invalidez, será resuelta mediante trato directo entre ellas mismas. Sin embargo, si persistiera la controversia, ésta se someterá a un **arbitraje de derecho** a cargo de un tribunal arbitral, de acuerdo a las normas contenidas en el Reglamento de Arbitraje Nacional del Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima.

En caso de arbitraje la Carta Fianza de Fiel Cumplimiento será prorrogada hasta que el Laudo Arbitral quede firme y ejecutoriado.

El tribunal estará compuesto por tres (03) miembros, uno designado por cada una de las partes, los que a su vez designarán al tercero. En caso las partes no se pusieran de acuerdo y/o no estuviera conformado el tribunal dentro de los quince (15) días calendarios posteriores a la recepción del requerimiento escrito de la parte que solicita el arbitraje, la designación del (o de los) árbitro(s) faltante(s) será realizada por el Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima.

El arbitraje se llevará a cabo en la ciudad de Lima y la duración del mismo se sujetará a lo dispuesto en el Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima. La materia de la controversia quedará determinada por el contenido de los escritos mediante los

cuales las partes expresen sus posiciones y las contestaciones que realicen ante lo expresado por la otra parte, además de los medios probatorios que cada una presente.

El laudo que dicte el tribunal será definitivo y obligatorio para las partes, no pudiendo ser apelado ante el poder judicial.

En caso de arbitraje, las Cartas Fianzas existentes a favor de **LA EMPRESA** serán prorrogadas hasta que se emita el laudo arbitral.