Ministerio de
HACIENDA

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN
ACLARACIÓN 1

Asunción, 02 ABR 2019

SEÑORES
OFERENTES
PRESENTE

La Coordinación de la Unidad Operativa de Contratación (CUOC) del Ministerio de Hacienda, de conformidad a lo establecido en la Ley 2051/03, procede a emitir la siguiente Aclaración con referencia a las Especificaciones Técnicas de la **LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS "SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA DIRECCIÓN DE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS" PLURIANUAL-I.D.: 357.072.**

CONSULTA 1:

¿Cuál es la numeración a ser utilizada? ¿es numeración IP o analógica?

R: Con respecto a este punto se aclara que la numeración debe ser analógica.

CONSULTA 2:

¿Quién debe proveer de la línea?, ya que en el pliego no figura esto?

R: Cabe aclarar que la línea debe ser proveída por la empresa oferente.

CONSULTA 3:

¿Cuál es el trafico actual del servicio?

R: En este punto cabe resaltar que el tráfico mensual se sitúa entre un Mínimo de 5.000 llamadas y Máximo de 7.000 llamadas

CONSULTA 4:

¿Cuentan con niveles de servicio ya especificado?, cual es el nivel de atención actual y cual el nivel de servicio?

R: La dependencia solicitante (DPNC) aclara que es de interés primordial que sean atendidos en el menor tiempo posible.

ABOG. ANDRÉS SORIA
Coordinador Interino
Coord. Unidad Operativa de Contratación

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
COORD. UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

NOTA /DA/CUOC/DMC/AM

DIRECCIÓN: CHILE 252 E/PALMA Y PRESIDENTE FRANCO
TELEF/FAX: 493-630 / 440-010 INT.417-416
EMAIL:UOC@HACIENDA.GOV.PY

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN
ACLARACIÓN 1

CONSULTA 5:

¿El sistema a ser utilizado es un acceso web o escritorio?

R: La DPNC aclara que el Sistema utilizado es por acceso web.

CONSULTA 6:

La primera capacitación, ¿a cargo de quien está?

R: La dependencia solicitante, aclara que la primera capacitación estará a cargo del equipo técnico de la DPNC.

CONSULTA 7:

¿Cuentan con manuales del servicio?

R: Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones, sección términos de referencia se encuentra el servicio requerido. En los procesos de capacitación se estará brindando las informaciones vinculadas a las pensiones administradas junto las informaciones a ser brindadas a los recurrentes.

MINISTERIO DE HACIENDA
ABG. ANDRES SORIA
COORDINADOR INTERINO
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN

DIRECCIÓN: CHILE 252 E/PALMA Y PRESIDENTE FRANCO
TELEF/FAX: 493-630 / 440-010 INT.417-416
EMAIL:UOC@HACIENDA.GOV.PY