Ministerio de HACIENDA

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN
ACLARACIÓN 2

Asunción, 10 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:

Apertura de llamadas por franja horaria

R: Con respecto a este punto se aclara que el horario requerido de servicio es de 07:00 a 17:00 horas de lunes a viernes (días hábiles).

CONSULTA 2:

Manuales de la gestión de los sistemas y parámetros de atención.

R: La DPNC capacitará al personal de la empresa adjudicada sobre el tipo de información y asistencia a proveer, preguntas frecuentes, así como la utilización del módulo de registro. La adjudicada deberá desarrollar un instructivo sobre la base de la información proveída.

CONSULTA 3:

Cuál es el nivel de servicio actual y como lo miden

R: La estimación sobre el tráfico de consultas oscila entre 5.000 y 7.000 llamadas mensuales.

CONSULTA 4:

En una parte del pliego piden acceso online, (¿es acceso online de los reportes? o acceso online del servicio de atención).

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

R: El requerimiento de acceso en línea (on line) refiere a que los sistemas utilizados por la empresa deberá permitir la conexión al módulo habilitado por el Ministerio de Hacienda.

CONSULTA 5:

¿Necesitan grabación de las llamadas?, ¿en caso de ser afirmativo, por cuanto tiempo debemos guardarlo?

R: La adjudicada deberá presentar junto con el Reporte Mensual de llamadas la grabación de las mismas. El registro de llamadas grabadas deberá estar disponible como mínimo por el plazo de 90 días, a ser computados desde la presentación del reporte.

CONSULTA 6:

¿Quién realiza el mystery shopper?, ya que esto figura en el pliego.

R: El servicio de Mystery Calling estará cargo de la Adjudicada, conforme lo establecen las bases del llamado.

CONSULTA 7:

¿El supervisor, debe ser exclusivo?

R: El Supervisor requerido en las bases del llamado deberá ser exclusivo para el servicio a la DPNC

CONSULTA 8:

En el documento no se visualiza la visita técnica, ¿esto sería posible? ya se solicitan integraciones a 3 sistemas diferentes y para poder dimensionarlo requerimos de una reunión con los encargados de TI.

R: No se requiere visita técnica para diseñar el sistema de atención. La adjudicada deberá conectarse a un sistema previsto para dicho efecto por el MH.

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