

Consultas Realizadas

Licitación 313663 - Servicio de Call Center para la Dirección de Pensiones no Contributiva

Consulta 1 - Contratos de clientes para demostrar idoneidad en el Servicio

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2016
El Oferente deberá poseer experiencia e idoneidad en Servicios de Call Center para lo cual deberá presentar copias de Contratos ejecutados de provisión y/o servicios similares a lo requerido por la convocante, cuyos montos o volúmenes deberán ser iguales o superiores al 30% (treinta por ciento) del monto ofertado en la presente contratación, comprendido entre los (3) últimos años (2013, 2014 y 2015). Debe ser igual o 30% más de la tarifa por hora ofertada para este llamado? O la facturación mensual total debe ser igual o superior al 30% ?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
El requisito solicitado se refiere al monto total de cada contrato ejecutado para provisión y/o servicios similares al presente llamado.		

Consulta 2 - Exclusividad de operadores

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2016
Los operadores deben ser exclusivos para este servicio o pueden ser compartidos con otros clientes?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Los Operadores asignados a este contrato deben ser exclusivos en el horario de atención que se menciona en las Especificaciones Técnicas. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 3 - Línea telefónica

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2016
La línea telefónica a ser utilizada será del Ministerio o del proveedor de servicio de call center?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
La línea telefónica deberá ser proveída por la empresa adjudicada. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 4 - Formulario de cotización

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2016
En el formulario de cotización, que registramos en la columna de cantidad?, 1 considerando que los valores son unitarios?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Es correcta la apreciación del Formulario de cotización. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 5 - Operativo

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Cuál es el criterio técnico u operativo del porqué solicitan 300 posiciones en funcionamiento mínimo, esto no está claro ya que solo piden 4 operadores		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Para el aseguramiento de la envergadura de la empresa. Se desea contratar con una empresa sólida en el mercado. Forma parte del perfil de las empresas solicitadas. Especificaciones Técnicas sin modificarse.		

Consulta 6 - Capacitacion

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Cuanto tiempo dura la capacitación		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Tiempo de capacitación por parte de la DPNC, a convenir con la empresa adjudicada. Especificaciones Técnicas sin modificarse.		

Consulta 7 - Numeracion

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Que numeración utilizaríamos		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Los Oferentes deberán proponer la numeración a ser utilizada. Especificaciones Técnicas sin modificarse.		

Consulta 8 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Las llamadas son solo entrantes? En caso de que también sean salientes, como lo facturamos?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
En el ANEXO 1 SERVICIOS DE CALL CENTER REQUERIDOS, ítem 17, se especifica que habrá también Devolución de Llamadas. La facturación deberá ser siempre operador/hora. Especificaciones Técnicas sin modificarse.		

Consulta 9 - Servicio

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Quien realiza el Mystery Shopper? y que criterios utilizarían?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Forma parte del Informe de MEDICION DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO que la empresa contratada debe presentar mensualmente. Criterios especificados. Especificaciones Técnicas sin modificarse.		

Consulta 10 - Volumetria

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Cuál es la volumetría de la carga de trabajo del QA mas el mystery shopper y como facturamos esto?.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Se estima un volumen de llamadas entrantes de aproximadamente 2.000, y salientes 200. La facturación será siempre operador/hora. Especificaciones Técnicas sin modificarse.		

Consulta 11 - Recursos

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Hay limitante de gente?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
La cantidad inicial solicitada de operadores es 4 (cuatro), pudiendo ser ampliado acorde a las necesidades de la DPNC. Especificaciones Técnicas sin modificarse.		

Consulta 12 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Tienen algún registro de horas picos o meses pico? Esto se mide en forma semanal, quincenal o mensual?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Existen registros de cantidades de llamadas, de los cuales el 70% se verifican de 07:00 a 12:00, y el 30% restante hasta las 17:00. Especificaciones Técnicas sin modificarse.		

Consulta 13 - Servicio

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Cuál es el nivel de Servicio y como lo miden?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
La relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas antes de los 20 segundos por los operadores, sobre el total de llamadas recibidas. El número total de llamadas diarias oscila entre 100 y 150. Especificaciones Técnicas sin modificarse.		

Consulta 14 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Como es la relación de volumen de llamadas y curva contra personal asignado		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Sin datos iniciales. Los informes estadísticos deberán ser proveídos por la empresa contratada. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 15 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Cuál es el porcentaje de desvió dentro del compromiso		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Sin datos iniciales. Los informes estadísticos deberán ser proveídos por la empresa contratada. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 16 - TMO

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Cuál es el TMO asignado a la curva		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Si se refiere al Tiempo Medio de Conversación (TMC), favor remitirse a la descripción de este ítem, en la página 19. A los efectos del cálculo se hace referencia que la cantidad de llamadas diarias oscila entre 100 y 150. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 17 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Cuál es la cantidad de llamadas recibidas por franja media horaria		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
El 70% se verifican de 07:00 a 12:00, y el 30% restante hasta las 17:00. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 18 - Canales

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Cuantos Canales de Atención están disponibles al día de hoy para este servicio?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Actualmente se tiene 2 (dos) líneas telefónicas para las tareas de atención a los beneficiarios. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 19 - Sistemas

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Entendemos que son 3 sistemas diferentes a ser utilizados. Necesitan alguna integración con la del proveedor?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
No habrá necesidad de integrar sistemas al propio del proveedor. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 20 - Servicio

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
En el servicio también se puede enviar SMS? En caso de ser así, como se factura?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
En las Especificaciones Técnicas no se solicita el servicio de SMS. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 21 - Servicio

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
La atención es para personas a nivel país? o solo gran asunción		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Los llamados se reciben de todos los Departamentos del país. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 22 - Base de Datos

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Cuentan con la base de datos de los beneficiarios?, en caso de ser así, que porcentaje está actualizada?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Se cuenta con una Base de Datos de todos los beneficiarios. Se encuentra 100% actualizada. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 23 - Llamadas

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Que porcentaje de las llamadas que ingresan son en español y que porcentaje en guaraní?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
No existen estadísticas al respecto. Todos los operadores deberán manejar los dos idiomas. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 24 - PABX

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
De quien es la PABX a ser utilizada?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
El PABX es de la empresa contratada para los servicios solicitados. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 25 - Servicio

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Esto figura en el pliego (El Ministerio de Hacienda nombrará como contraparte uno o más Supervisores del Servicio de Call Center para la Dirección de Pensiones No Contributivas (DPNC).) Estas personas, donde realizaran oficina?, tienen conocimiento o capacitación en Call Center?,		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Los Supervisores serán la contraparte institucional ante la empresa adjudicada, los mismos hacen oficina en la DPNC. La capacitación no será sobre Call Center, sino sobre los servicios brindados por la DPNC. La capacitación sobre Call Center está a cargo de la empresa adjudicada. Los perfiles correrán por cuenta de la DPNC. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 26 - Servicio

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
(El personal asignado por la empresa Contratada debe ceñirse a las normas y procedimientos de seguridad de la información vigentes en el Ministerio) A que se refieren con esto?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Se refiere a que serán cumplidas las Políticas de Seguridad de Información establecidas en el Ministerio de Hacienda. Los mismos, a nivel de Tecnología de la Información. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 27 - Grabacion

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
para grabación de llamadas para fines de control de calidad. La DPNC requiere grabación full de llamadas, lo que deberá ser incluido dentro del costo del servicio. Cuanto tiempo deben estar guardados? En que formato se los pasamos?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Las grabaciones de las llamadas deben ser entregadas como parte del informe de manera mensual, acorde se menciona el ítem EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN. Las grabaciones deberán ser almacenadas por al menos 4 meses. El formato deberá ser de lectura digital (Ej.:*.wav). Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 28 - Servicio

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
El proveedor facilitara a los supervisores de la DPNC el acceso a la aplicación que permita la verificación online de los servicios prestados. Si utilizamos el sistema de ustedes, a que se refieren con este requerimiento?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
El sistema de Call Center deberá ser del proveedor, y el mismo deberá dar acceso a los Supervisores de la DPNC a cargo. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 29 - Servicio

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
El proveedor deberá poder configurar colas de llamadas diferenciadas según el tipo de clientes y/o producto, así como brindar mensajes pre grabados según la misma estratificación		
Estas colas, estarán por IVR? Como se cotiza?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
En las Especificaciones Técnicas no se solicita el Servicio de IVR. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 30 - Servicio

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Los agentes que realizaran llamadas salientes, son independientes a los que estarán recepcionando?		
En caso de ser así, cuantas posiciones son para entrantes y cuantas para salientes?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
De los 4 puestos mínimo solicitados, al menos 1 se encargará de las llamadas salientes, acorde a la necesidad. Se podrá ampliar la cantidad de operadores a solicitud de la DPNC. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 31 - Certificado de Origen

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Entendemos que solicitan el certificado de origen solo para la adquisición de bienes y no para la provisión de servicios, según consta en la pagina 10, esto es así?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
En el PBC se indica cuanto sigue: Se aclara que, la presentación de dicho certificado, es al solo efecto de aplicar el margen de preferencia, por lo tanto, la no presentación del mismo, no será motivo de descalificación de su oferta. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 32 - Certificado de Origen

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Entendemos que solo lo necesitan en casa de adquisición de bienes y no la provisión de servicios.		
Confirmar esto.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
En el PBC se indica cuanto sigue: Se aclara que, la presentación de dicho certificado, es al solo efecto de aplicar el margen de preferencia, por lo tanto, la no presentación del mismo, no será motivo de descalificación de su oferta. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 33 - Documentaciones

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
En el sipe las declaraciones del menor y articulo 40, entre otras siguen activas ya que vencen el 29/09 Es necesario volver a subir al sistema uno nuevo?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Las constancias del SIPE serán aceptadas como válidas. Queda a cargo de los proveedores verificar la actualización de sus documentos en el SIPE. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		

Consulta 34 - Documentaciones

Consulta	Fecha de Consulta	26-05-2016
Es necesario presentar ciertas documentaciones en físico? O simplemente con la constancia del Sipe ya esta sub-sanado esto		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2016
Las constancias del SIPE serán aceptadas como válidas. Queda a cargo de los proveedores verificar la actualización de sus documentos en el SIPE. Especificaciones Técnicas sin modificaciones.		