

Consultas Realizadas

Licitación 410303 - CENTRO DE ATENCIÓN MULTICANAL PARA SERVICIOS Y/O TRÁMITES OFRECIDOS DENTRO DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO

Consulta 1 - alojamiento

Consulta	Fecha de Consulta	27-03-2023
es posible cotizar sistemas para el ítem 1, cuyo alojamiento este fuera de la nube de la mitic?		

Consulta 2 - capacidad financiera

Consulta	Fecha de Consulta	30-03-2023
CAPACIDAD FINANCIERA		
El Oferente deberá proporcionar evidencia documentada y presentar los formularios financieros de la Sección V Formularios de la Oferta, que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos financieros:		
Demostrar capacidad para responder al pago de deudas en caso de requerimiento inmediato, a tal efecto deberá demostrar: Índice de liquidez corriente: Activo Corriente / Pasivo Corriente = 1 o mayor.		
Esta información será extraída del Balance General correspondiente a los cinco (5) ejercicios fiscales cerrados (2017, 2018, 2019, 2020 y 2021). Se evaluará el promedio del Coeficiente de Liquidez de los 5 años.		
Contar con un Patrimonio Neto igual o superior a USD 500.000 (Dólares americanos quinientos mil). La evaluación del Patrimonio Neto se realizará utilizando el promedio aritmético, de los balances correspondientes a los cinco (5) ejercicios fiscales cerrados (2017, 2018, 2019, 2020 y 2021) y la fórmula a aplicar será Activo Total – Pasivo Total.		
En caso que el Oferente no cubra el monto del Patrimonio Neto requerido, se considerará en forma complementaria la disponibilidad de crédito financiero, en caso de proveedores domiciliados en la República del Paraguay a través de la presentación de certificados expedidos por entidades financieras, sujetas a la supervisión del Banco Central del Paraguay (BCP) y en caso de proveedores extranjeros certificados expedidos por bancos en el país de origen del oferente, que indique claramente que el Oferente “dispone” de una Línea de Crédito, con la descripción del monto del crédito disponible, hasta cubrir el monto establecido.		
El certificado5 deberá ser expedido exclusivamente para este llamado, con lo cual deberá incluir el número del ID y la descripción del llamado.		
En el caso de Oferentes individuales deberá cumplir con el cien por ciento (100%) del requisito.		
Si se tratare de un APCA (Consortio), este criterio deberá ser cumplido en conjunto.		
En el caso del Patrimonio Neto, se aplicará la suma de los datos financieros de las empresas integrantes del APCA correspondientes a los cinco (5) ejercicios fiscales cerrados (2017, 2018, 2019, 2020 y 2021)		
Demostrar que sus deudas poseen cobertura patrimonial, de manera a hacer frente a sus compromisos financieros, a tal efecto deberá demostrar: Índice de Endeudamiento: Pasivo Total/ Activo Total = 0,8 o menor.		
sobre el punto: solicitamos amablemente incluir en el computo para promediar, el año 2022, puesto que los balances estan siendo presentados por todas las empresas actualmente y efectivamente va a dar una vision real y ultima mucho mas actualizada de la capacidad financiera de las mismas, puesto que el 2021 puede mostrar datos desactualizados. por ende, sugerimos amablemente considerar los años cerrados 2018 a 2022.		
de igual manera, sugerimos incorporar que si la empresa tiene 4 años ,se tomaran en cuenta los 4 ejercicios cerrados para realizar el promedio, no necesariamente 5.		

Consulta 3 - Personalización de colas de atención y campañas

Consulta	Fecha de Consulta	31-03-2023
Tabla 1 - Sistema de administración de contact center multicanal - Requerimiento: Personalización de colas de atención y campañas, Punto 23: "Dadas las distintas habilidades de cada agente algunos deberán poder recibir preferentemente las llamadas dirigidas a un grupo de colas en la que posean mayor habilidad, lo que se traduce en una prioridad de atención de las llamadas de algunas colas definidas individualmente para cada agente por cola asignada". Solicitamos aclarar más ampliamente la idea. Ya que se da a entender que todos recibirán las llamadas en las colas pero si o si alguien del grupo de agentes debe recibir primero la llamada. Aclarar el punto.		

Consulta 4 - Configuración y gestión de alarmas

Consulta	Fecha de Consulta	31-03-2023
Tabla 1 - Sistema de administración de contact center multicanal - Requerimiento: Interfaz del supervisor se indica "Configuración y gestión de alarmas". Solicitamos aclarar los tipos de alarmas que se requieren.		

Consulta 5 - Códigos de resultados de gestión de la atención

Consulta	Fecha de Consulta	31-03-2023
Tabla 1 - Sistema de administración de contact center multicanal - Requerimiento: Interfaz del administrador se indica "Permitir registrar códigos de resultados de gestión de la atención". Solicitamos aclaración de los "códigos de resultados" A que se refiere. Quien define los códigos, quien define los resultados, como se definen los resultados, se refiere a resultados de la atención de los clientes? Quien da esos votos para los resultados, son los clientes mediante alguna interfaz web al finalización de la atención? Favor ampliar la aclaración.		

Consulta 6 - Personalización de cantidad de mensajes concurrentes por usuario

Consulta	Fecha de Consulta	31-03-2023
Tabla 1 - Sistema de administración de contact center multicanal - Requerimiento: Whatsapp Business en el punto 55 solicitan: "Personalización de cantidad de mensajes concurrentes por usuario." Solicitamos aclarar más ampliamente dicho punto.		

Consulta 7 - Corrector ortográfico

Consulta	Fecha de Consulta	31-03-2023
Tabla 1 - Sistema de administración de contact center multicanal - Requerimiento: Whatsapp Business en el punto 56 solicitan: "Corrector ortográfico". Siendo que la interfaz de algunas soluciones de Contact Center y Multicanalidad son web, los mismos navegadores cuentan con capacidades de corrección ortográfica en el idioma que se necesite. ¿Se aceptará la utilización de dicho corrector ortográfico ya que cumpliría la misma función?		

Consulta 8 - Etiquetas y Comentarios

Consulta	Fecha de Consulta	31-03-2023
Tabla 1 - Sistema de administración de contact center multicanal - Requerimiento: Whatsapp Business en el punto 61 solicitan: "Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones". Solicitamos aclarar más ampliamente dicho punto.		

Consulta 9 - Capacidad Técnica y Experiencia

Consulta	Fecha de Consulta	31-03-2023
En el punto de Experiencia y capacidad técnica, solicitamos a la Convocante aclarar si aceptarían experiencia técnica, facturaciones, implementaciones, contratos, etc. a nivel regional de empresas oferentes Multinacionales.		

Consulta 10 - Pazo de consultas

Consulta	Fecha de Consulta	31-03-2023
Solicitamos al MITIC, que, en caso de extender el plazo de entrega de oferta, también extienda el plazo de consultas a fin de dar espacio a los Oferentes para las aclaraciones que surjan principalmente de las respuestas que se den a las primeras consultas.		

Consulta 11 - Duración del Proyecto

Consulta	Fecha de Consulta	31-03-2023
9. Duración del proyecto "La vigencia del contrato será 2 meses adicionales a la finalización de la ejecución del servicio, para cierre administrativo." Solicitamos nos aclare si se debe prever 24 meses + 2 meses (es decir 26 meses) tanto en lo relacionado a licencias, equipamiento y personal hasta el cierre administrativo completo?		

Consulta 12 - IAO 20.3

Consulta	Fecha de Consulta	31-03-2023
Conforme a la IAO 20.3 pueden presentarse empresas extranjeras, favor confirmar que los documentos requeridos para la presentación de oferta por parte de una empresa extranjera son los indicados en la IAO 20.3 , IAO 11.1 (j) y punto 2. del Anexo A "Documentos Legales requeridos para la presentación de la Oferta"		

Consulta 13 - Sistema de Adjudicacion

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Se solicita con todo respeto a la convocante que el Sistema de Adjudicacion sea por el Total y no por Item, existen aspectos tecnicos que no pueden ir por separado, sería un error para la convocante comprar un software en un item y que el licenciamiento en el sgte item no sea compatible con el software del item anterior, esto mismo se aplica en todo el Proyecto.		

Consulta 14 - Consultas

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Buenas tardes, enviamos consultas-CENTRO DE ATENCION MULTICANAL PARA SERVICIOS Y/O TRAMITES OFRECIDOS DENTRO DEL PORTAL UNICO DEL GOBIERNO 1-Apartado IAO 19.1 - La oferta deberá incluir una Garantía de Mantenimiento emitida por un Banco conforme al formulario incluido en la Sección IV Formularios de la Oferta. La Garantía de Mantenimiento de la Oferta, deberá ser del 5% (cinco por ciento) del monto total de la oferta, en la moneda de la oferta o por la porción que corresponde a cada moneda de la oferta. Consulta 1:Esta garantía de mantenimiento de oferta se podría realizar a través de una póliza por el importe del 5% del valor de la oferta? 2-En el punto 19-3-Sección III. En caso de registrarse la ausencia por motivos debidamente justificados de cualquier personal del proveedor asignado al proyecto, el proveedor deberá asignar personal de reemplazo, que deberá poseer el mismo perfil que el personal reemplazado, sin que ello signifique costos extras para el MITIC Consulta 2: Cuántos reemplazos se deben prever para los puestos de representantes de atención al cliente?(o agentes) 3- En el apartado de rrhh, menciona. el MITIC se reserva el derecho de solicitar al proveedor el reemplazo del personal que no califique para la realización de los trabajos contratados. Consulta 3: Cuántos pedidos de reemplazo de personal , desvinculación sin causa justa, se deben contemplar en el presupuesto de este Servicio? 4- Consulta 4: El Gerente de Servicio: debe ser exclusivo para el Servicio o puede ser compartido con Servicio similares? 5-Sección IV - Punto 19.3 inciso c) Dimensionamiento del servicio: Consulta 5.1: ¿Podemos tener la planiifcación de horas mensuales que se tiene previsto solicitar durante la ejecución del servicio? Consulta 5.2: ¿Existe una curva de interacciones históricas sobre la cual basarnos para el cálculo del dimensionamiento? Consulta 5.3 Contamos con la tipología de los casos que deben atenderse mediante tickets? 6 Consulta 6: Que datos debemos tener en cuenta para realizar el dimensionamiento del servicio . Ejemplo: volúmenes de llamadas, interacciones totales a responder 7- Analista de monitoreo/calidad: Consulta 7.1: ¿debe ser exclusivo para el Servicio o puede ser compartido? Consulta 7.2: ¿El analista debe cumplir mismo horario y días de trabajo, detallado en tabla de horario de atención? 8 - Página 175 ANEXO 1 - Medición de la calidad y evaluación del servicio Criterios de Evaluación: El proveedor deberá desarrollar un modelo o protocolo de evaluación de desempeño de los agentes definiendo el alcance de llamadas e interacciones a evaluar (por muestras o la totalidad) de los canales de atención habilitados, dicho modelo o protocolo deberá ser aprobado por el MITIC en conjunto con otro OEE en caso necesario. Consulta 8.1 : Podrían especificar a que se refieren con "protocolo de evaluación de desempeño de los agentes" sería una planilla de monitoreo de escuchas con los indicadores /ponderaciones, a ser utilizada para evaluar a los agentes en los diferentes canales		

Consulta 15 - Apartado IAO 19.1

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
La oferta deberá incluir una Garantía de Mantenimiento emitida por un Banco conforme al formulario incluido en la Sección IV Formularios de la Oferta. La Garantía de Mantenimiento de la Oferta, deberá ser del 5% (cinco por ciento) del monto total de la oferta, en la moneda de la oferta o por la porción que corresponde a cada moneda de la oferta. Esta garantía de mantenimiento de oferta se podría realizar a través de una póliza por el importe del 5% del valor de la oferta?		

Consulta 16 - 19-3-Sección III.

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
En caso de registrarse la ausencia por motivos debidamente justificados de cualquier personal del proveedor asignado al proyecto, el proveedor deberá asignar personal de reemplazo, que deberá poseer el mismo perfil que el personal reemplazado, sin que ello signifique costos extras para el MITIC Cuántos reemplazos se deben prever para los puestos de representantes de atención al cliente?(o agentes)		

Consulta 17 - ANEXO 1 – Medición de la calidad y evaluación del servicio

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Con relación al ítem 22.3 Rescisión por acumulación de penalizaciones; ANEXO 1 – Medición de la calidad y evaluación del servicio, Porcentaje de atención de llamadas telefónicas. Este indicador se define como la relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas (atendidas antes de los 20 segundos de espera) por los agentes, sobre el total de llamadas recibidas. Entiéndase llamadas atendidas como la sumatoria de las llamadas ingresadas menos las llamadas abandonadas antes de 10 segundos. Contestar el 85% de las llamadas recibidas antes de los 20 segundos de espera. El nivel de abandono de llamadas no debe superar el 15%. Consulta: Teniendo en cuenta que la Convocante delimita la cantidad de recursos humanos con la cual trabajara para estos servicios (con la cantidad de horas contratadas y la carga hora que debe realizar cada recurso), solicitamos a la Convocante eliminar las penalizaciones por nivel de atención, servicio u otros teniendo en cuenta que la Convocante no presenta datos en el PBC de tráfico o volumetría que permitan dimensionar correctamente el capacidad requerido para la operación.		

Consulta 18 - Provision y Gestion de Personal cualificado para la realización de Atención al Ciudadano

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Con relación al ítem Seccion VIII. Condiciones Especiales de Contrato; PAGO; Provision y Gestion de Personal cualificado para la realización de Atención al Ciudadano. Los pagos de este servicio se realizarán a bimestre vencido, por las horas/persona efectivamente realizadas y aprobadas. Consulta: Se consulta a la Convocante, cuál será el mecanismo de control o parámetro a ser utilizado para la validación de las horas/personas efectivamente realizadas para su correspondiente aprobación?		

Consulta 19 - 19-3-Sección III.

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Cuántos pedidos de reemplazo de personal , desvinculación sin causa justa, se deben contemplar en el presupuesto de este Servicio?		

Consulta 20 - 9. Duración del Proyecto

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Con relación al ítem 3 Especificaciones Técnicas; 9. Duración del Proyecto El plazo de ejecución del servicio será desde la emisión de la orden de proceder hasta el 28 de febrero de 2025. La vigencia del contrato será 2 meses adicionales a la finalización de la ejecución del servicio, para cierre administrativo. El plazo de la vigencia del contrato no deberá sobrepasar el plazo de vigencia del Contrato de Préstamo y sus adendas, si las hubiere. Consulta: Teniendo en cuenta que la Convocante tiene una cotización máxima de 24.000 horas de provisión y gestión de personal para la atención al ciudadano. El consumo de horas será homogéneo en todos los semestres (10.000 horas) teniendo en cuenta que la vigencia del contrato será hasta el 28 de febrero 2025?, o en el caso de que se consuma la totalidad de horas anticipadamente (antes del 28/feb/2025), deberá haber una baja anticipada del personal asociado a ese servicio en el proyecto?		

Consulta 21 - 19-3-Sección III

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
El Gerente de Servicio: debe ser exclusivo para el Servicio o puede ser compartido con Servicio similares?		

Consulta 22 - 3 Especificaciones Técnicas

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Con relación al ítem 3 Especificaciones Técnicas; 4 - Objetivos generales		
Adquisición, instalación, configuración, integración con sistemas informáticos de los OEE integrados al Portal Único de Gobierno (PUG), soporte técnico, gestión del cambio y transferencia tecnológica de software que permita realizar una atención multicanal a través de la cual se gestionarán las interacciones con la ciudadanía usuaria de los servicios y/o trámites ofrecidos dentro del Portal Único de Gobierno.		
Consulta: Podrían indicarnos la cantidad exactas de sistemas informáticos de los OEE a los cuales debemos integrar la solución de Contact center del Portal Único de Gobierno. En caso que la Convocante no cuente con esta información, se podría estimar hasta 50 horas para realizar las integraciones.		

Consulta 23 - Sección IV - Punto 19.3 inciso

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Podemos tener la planificación de horas mensuales que se tiene previsto solicitar durante la ejecución del servicio?		

Consulta 24 - Sección IV - Punto 19.3 inciso

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Existe una curva de interacciones históricas sobre la cual basarnos para el cálculo del dimensionamiento?		

Consulta 25 - Sección IV - Punto 19.3 inciso c) Dimensionamiento del servicio

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Contamos con la tipología de los casos que deben atenderse mediante tickets?		

Consulta 26 - Analista de monitoreo/calidad:

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Debe ser exclusivo para el Servicio o puede ser compartido?		

Consulta 27 - Página 175 ANEXO 1 - Medición de la calidad y evaluación del servicio

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Criterios de Evaluación: El proveedor deberá desarrollar un modelo o protocolo de evaluación de desempeño de los agentes definiendo el alcance de llamadas e interacciones a evaluar (por muestras o la totalidad) de los canales de atención habilitados, dicho modelo o protocolo deberá ser aprobado por el MITIC en conjunto con otro OEE en caso necesario. Podrían especificar a que se refieren con "protocolo de evaluación de desempeño de los agentes" sería una planilla de monitoreo de escuchas con los indicadores /ponderaciones, a ser utilizada para evaluar a los agentes en los diferentes canales?		

Consulta 28 - Analista de monitoreo/calidad:

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
El analista debe cumplir mismo horario y días de trabajo, detallado en tabla de horario de atención?		

Consulta 29 - Sección IV: NUM 53 ítem 1

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Atención de mensajes de WhatsApp desde una interfaz unificada e integrada al software o plataforma propuesta Cuentan con el whatsApps bussines ya verificado, o el proceso aun no fue realizado?		

Consulta 30 - Sección IV: NUM 105 ítem 1

Consulta	Fecha de Consulta	03-04-2023
Que cantidad de cuentas de correos son necesarias para la operativa		

Consulta 31 - Servicios de telefonía

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
Cuando solicitan: La plataforma deberá disponer como mínimo de 60 líneas entrantes y 30 líneas salientes, disponibles para los agentes de atención. Consultamos: En cuanto a cobertura de costos de gastos de llamadas salientes de agentes, esos gastos (que pueden ser variables cada mes) serian cubiertos por el MITIC o por el oferente.?		

Consulta 32 - Numero corto

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
En la pagina 135 del PBC indican: El MITIC cuenta con un número corto especial para llamadas, ya operativa con todas las operadoras telefónicas, el proveedor deberá agregar las líneas SIP o E1 para la conexión y realizará todas las configuraciones y gestiones necesarias para la interconexión efectiva con dicho número. Consultamos, cuál es el numero corto del MITIC? EL equipo donde actualmente tienen la troncal SIP o E1 está preparado para crecimiento? cuanta con los puertos necesarios? O hay que proveer gateway de voz con puertos E1 o de red para troncal SIP?		

Consulta 33 - Punto 2 de EETT:

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
El SBC solo funciona de Controlador de sesiones de borde para conexiones SIP, no así para la solución multicanal, solicitamos a la convocante considere una conexión VPN de cliente para acceder y no abrir el acceso sobre internet a la solución multicanal por las consideraciones de seguridad.		

Consulta 34 - Punto 32 de EETT:

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
Opciones de Pickup y desvíos son funcionalidades de una central telefónica, no así una solución multicanal que tiene las funcionalidades de gestión del supervisor, solicitamos a la convocante no tener en cuenta estos puntos.		

Consulta 35 - Puntos 132 al 138:

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
Que tipo de juegos debe tener el módulo de gamification, favor especificar mejor los requerimientos o bien quitar de las eett.		

Consulta 36 - Tabla 2 Sistema de ticket Punto 4:

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
La función de vacaciones o fuera de oficina lo maneja el supervisor reasignando los tickets. No existe una función con ese nombre, favor confirmar si es valido.		

Consulta 37 - Tabla 2 Sistema de ticket

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
La solución no debe permitir crear un ticket nuevo para un mismo issue, la solución debe permitir asociar e identificar ya tickets abiertos para relacionar la interacción sobre el mismo. Favor confirmar dicho punto.		

Consulta 38 - Tabla 2 Sistema de ticket-Punto 37

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
La solución solicitada debe ser integrada a la solución multicanal donde se solicita webRTC con ciertos navegadores, al integrar no podemos soportar también responsive por lo que solicitamos suprimir este requerimiento.		

Consulta 39 - Tabla 2 Sistema de ticket,Punto 48

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
El uso de sugerencias requiere el servicio cognitivo que tiene costos transaccionales, esto es un requerimiento de solo ser soportado o brindado. Si debe ser brindado es necesario contemplar un ítem adicional de transacciones cognitivas a ser cotizadas.		

Consulta 40 - Tabla 2 Sistema de ticket.ITEM 18 PBC

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
El costo de licencias ilimitadas para sistema de tickets sobre un sistema multicanal es algo que debe ser contemplado porque el monto podría hacer inviable, recomendamos limitar la cantidad de licencias al necesario por MITIC.		

Consulta 41 - ¿Como se medirían las horas hombres?

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
Solicitamos a la convocante aclarar la métrica en cuanto a las 10.000 a las 24.000hs hombre, la forma y como se va a tener a llevar en cuenta. ¿Es decir se considerarían las horas hombre de atención como trabajo remunerado de 8 horas? O el tiempo de atención/asistencia efectivamente realizados?		

Consulta 42 - Consulta sobre experiencia específica

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
Solicitamos la aclaración del párrafo donde dice "El proveedor deberá contar con técnicos certificados por el fabricante de la solución de Contac Center propuesta los cuales serán los encargados de la implementación, los mismos deberán ser staff permanente con al menos 12 meses de antigüedad comprobables con planilla del Instituto de Previsión Social del mes anterior vencido al del acto de presentación de ofertas y/o Estatuto de la Empresa en donde figuren los técnicos propuestos." Ya que existe una incoherencia con "El Oferente podrá utilizar la experiencia específica y personal clave del Subcontratista designado en la Oferta para dar cumplimiento a lo establecido en los criterios de calificación relacionados al ítem a ser Subcontratado según lo establecido en la IAO 38.2." Por ende, la consulta específica sería debido a que es una LPI, y obviamente el Instituto de Previsión Social solamente aplica en Paraguay. ¿Se aceptaría por ende una declaración jurada en caso de ser subcontratista internacional, o planilla similar al ips, del país de origen?		

Consulta 43 - Experiencia sub contratista

Consulta	Fecha de Consulta	24-04-2023
en el caso de que el oferente presente sub contratista, ya que se tiene en cuenta la experiencia especifica del sub contratista, entendemos que se tendran en cuenta tambien la autorizacion del fabricante al sub contratista como distribuidor. autorizado, es decir, carta de autorizacion del fabricante al sub contratista y del mismo al oferente. Entendemos que esa es la logica que se desprende de los terminos del PBC.		