

Consultas Realizadas

Licitación 423986 - SUSCRIPCION A SERVICIOS PARA EL AREA DE ATENCION AL USUARIO DE LA DNCP

Consulta 1 - SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2023
En relación al ítem 1.4 "Derivación de consultas a distintos usuarios internos, seguimiento en tiempo real de los tickets con identificación del usuario y área donde se encuentra el ticket". Solicitamos a la convocante poder esclarecer la plataforma en la cual quieren visualizar el estado de los tickets para la vinculación del sistema.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	29-05-2023
La visualización del estado de los tickets debería ser en la plataforma donde se van a gestionar las respuestas al usuario		

Consulta 2 - SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2023
En relación al ítem 1.11 "Troncal con Central Telefónica Cisco Call Manager 11.5 , Troncal con Gateway E1 (Cisco ISR 4430) y conexión a sistemas de la DNCP, mediante APIs". Solicitamos a la convocante poder esclarecer si requieren SOLAMENTE el troncal con la Central Telefónica Cisco Call Manager 11.5, o SOLAMENTE el troncal con Gateway E1 (Cisco ISR 4430), o si requieren ambos troncales.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2023
Favor remitirse a la adenda N° 1		

Consulta 3 - SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2023
En relación al ítem 1.11 "Troncal con Central Telefónica Cisco Call Manager 11.5 , Troncal con Gateway E1 (Cisco ISR 4430) y conexión a sistemas de la DNCP, mediante APIs". Solicitamos a la convocante favor esclarecer cuales son los sistemas a los cuales se estarían conectando, y mediante qué APIs para contemplar en el sistema.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2023
Favor remitirse a la adenda N° 1		

Consulta 4 - SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2023
En relación al ítem 1.17 "Respuesta automática sobre atención recibida para evaluación por correo". Solicitamos a la convocante la aclaración de si es necesario que la respuesta para evaluación sea estrictamente vía correo electrónico. Ya que, al tratarse de un contact center, las consultas de los clientes se estarán realizando por diversos canales (correo, mensajería chat bot, telefonía IP) y las evaluaciones podrían realizarse a través del canal utilizado para la comunicación.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	30-05-2023
Favor remitirse a la adenda N° 1		

Consulta 5 - Requisitos de Calificación y Criterios de Evaluación-Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2023
<p>Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica: En el punto 4 indica: "Copia de contratos o facturas de soporte o asistencia técnica en sistemas informáticos", respecto a ese punto relacionado a la Capacidad Técnica consultamos a la convocante si el requerimiento documental corresponde al Inciso c) de la Capacidad técnica el cual hace referencia al técnico que posea un mínimo de 3 años de experiencia en soporte o asistencia técnica en sistemas informáticos. Realizamos la consulta con el fin de aclarar si los contratos o facturas indicados deben ser la experiencia del personal técnico requerido.</p>		
Respuesta	Fecha de Respuesta	29-05-2023
<p>Es correcta la interpretación, el requisito documental del punto 4 está relacionado al inciso c) de la capacidad técnica, y se refiere a la experiencia del personal técnico</p>		