REPÚBLICA DEL PARAGUAY
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
LPI MITIC/PAAD UEP N° 02/2023 CENTRO DE ATENCIÓN MULTICANAL PARA SERVICIOS Y/O TRÁMITES OFRECIDOS DENTRO DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO - ID N° 410303
ACLARATORIA N° 01

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
1	Título: alojamiento Es posible cotizar sistemas para el item 1, cuyo alojamiento este fuera de la nube de la mitic?	La modalidad de los softwares o plataformas deberá ser del tipo On-Premise, deberá ser instalado, implementado y configurado en un lugar a ser designado por el MITIC.
2	Título: capacidad financiera 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	Remitirse a la Adenda N° 3 (pág. 2, 4 y 5).

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
	requisito. Si se tratare de un APCA (Consorcio), 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 incoporar que si la empresa tiene 4 años, se tomaran en cuenta los 4 ejercicios cerrados para realizar el promedio, no necesariamente 5.	
3	Título: Personalización de colas de atención y campañas 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.	Cualquier agente puede recibir las llamadas, pero en caso de necesidad podrá derivar la llamada a un agente en especifico que posea mayor habilidad para responder o solucionar el inconveniente.
4	Título: Configuración y gestión de alarmas 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.	El sistema deberá tener incluido un sistema de configuración de alarmas para gestión en caso de necesidad. Los tipos de alarmas se configurarán en la etapa de implementación.
5	Título: Códigos de resultados de gestión de la atención	La plataforma deberá permitir el registro de reglas asociadas a la atención de los clientes/ciudadanos, dichas reglas serán

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
	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.	definidas en conjunto con el proveedor adjudicado. Las reglas asociadas a la atención de los clientes/ciudadanos, son métricas que permitirán medir y evaluar la gestión de la atención. Este criterio fue ajustado en la Adenda N° 3 – en "Debe decir… *Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación - Sección I: Sistema de administración de contact center multicanal - Tabla 1 - Sistema de administración de contact center multicanal - Interfaz del administrador - Interfaz del administrador – Ítem 40",* resaltado en color azul (pág. 7).
6	Título: Personalización de cantidad de mensajes concurrentes por usuario 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.	Remitirse a la Adenda N° 3 (pág. 7).
7	Título: Corrector ortográfico 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?	Se aceptará la utilización siempre y cuando el proveedor adjudicado configure correctamente este sistema y demuestre el funcionamiento correcto para la utilización en el servicio requerido.
8	Título: Etiquetas y Comentarios 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.	Se refiere a etiquetas que ayudan a organizar los chats y mensajes a fin de encontrarlos con rapidez.
9	Título: Capacidad Técnica y Experiencia 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.	Serán aceptadas experiencias y capacidad técnica a nivel regional.

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
10	Título: Pazo de consultas 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.	El plazo de consulta fue extendido hasta el 24/04/2023 conforme a la Adenda N° 1.
11	Título: Duración del Proyecto 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?	Ejecución de servicio: corresponde al periodo de provisión de los bienes y servicios solicitados en el documento de licitación. Vigencia de contrato: corresponde al periodo contractual total. El plazo de ejecución del servicio será desde la emisión de la orden de proceder hasta el 28 de febrero de 2025 y la vigencia del contrato será 2 meses adicionales a la finalización de la ejecución del servicio. Todo lo requerido en el documento de licitación deberá ser entregado en el plazo de ejecución del servicio, los 2 meses adicionales a ese plazo corresponde para el cierre administrativo.
12	Título: IAO 20.3 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"	Se confirma que en esa sección se encuentran los documentos legales requeridos para la presentación de las empresas extranjeras.
13	Título: Sistema de Adjudicación 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.	Remitirse a la Adenda N° 3, en "Debe decir…*En la Sección II. Datos de la Licitación (DDL) - E. Evaluación y Comparación de las Ofertas –IAO 34.2 (a)),* pág. 5.
14	Título: Consultas 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	1- Los oferentes deberán presentar una Garantía de Mantenimiento de Oferta (original) emitida por un Banco, conforme a lo requerido en el documento de licitación - Sección II. Datos de la Licitación (DDL), punto C. Preparación de las Ofertas – IAO 19.1. 2- El proveedor adjudicado deberá asegurar la provisión del servicio con las cantidades necesarias de RRHH, según las ordenes solicitadas durante toda la ejecución del proyecto.

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
	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	3- Si bien no se establece un máximo, para este efecto se podría contemplar 2 por año. 4- El gerente puede ser compartido con servicios similares. 5.1: Hasta tanto no se de inicio a la provisión de los servicios no se contará con una cantidad de horas exactas a ser utilizadas; por tal circunstancia se ha previsto un mínimo y un máximo de horas estimativas. El requerimiento de los servicios será conforme a lo estipulado en el documento de licitación en las Especificaciones Técnicas, punto 19.3 inciso j) Ordenes de Servicio. 5.2: No se dispone de esa información. 5.3: La tipología de consultas a ser recibidas vía tickets, versarían básicamente sobre las preguntas frecuentes publicadas en el siguiente portal https://www.paraguay.gov.py/identidad-electronica/preguntas-frecuentes-creacion. 6- El MITIC cuenta con reportes de atención de llamadas a modo de referencia, el cual pueden acceder al siguiente enlace o bien copiando y pegando en su navegador lo siguiente: https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/esLqxAqJacTBrmT Además, el oferente deberá considerar los datos necesarios de acuerdo con lo solicitado. 7- 7.1: El analista puede ser compartido dependiendo de la cantidad de agentes activos y dedicados a la atención que sean sujetos de monitoreo. 7.2: No es necesario que el analista cumpla el mismo horario de trabajo, siempre y cuando sus actividades así lo permitan. 8- Es correcta la apreciación, se refiere a un informe o una planilla de monitoreo que deberá ser acordado y aprobado por el MITIC.

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
	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	
15	Título: 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. Esta garantía de mantenimiento de oferta se podría realizar a través de una póliza por el importe del 5% del valor de la oferta?	Los oferentes deberán presentar una Garantía de Mantenimiento de Oferta (original) emitida por un Banco, conforme a lo requerido en el documento de licitación - Sección II. Datos de la Licitación (DDL), punto C. Preparación de las Ofertas – IAO 19.1.
16	Título: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 Cuántos reemplazos se deben prever para los puestos de representantes de atención al cliente?(o agentes)	El proveedor adjudicado deberá asegurar la provisión del servicio con las cantidades necesarias de RRHH, según las ordenes solicitadas durante toda la ejecución del proyecto.
17	Título: ANEXO 1 – Medición de la calidad y evaluación del servicio 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%.	Conforme se indica en el documento de licitación, primeramente, se realizará una amonestación escrita en caso de incumplimiento por parte del proveedor, no obstante, se realizarán desde el momento de la emisión de la orden de servicio el seguimiento por ambas partes a fin de monitorear el desempeño del servicio. Verificar lo indicado en el punto 22.2 Detalles de Multas - PROVISIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL CUALIFICADO PARA LA REALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. – PAG 169 del Documento de Licitación. Incumplimiento del nivel de servicio establecido para la atención de llamadas.

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
	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.	- Si existiera un incumplimiento en el MES 1 del nivel de servicio establecido, implicará una amonestación escrita y comunicación al proveedor por parte del MITIC. Con relación a su consulta sobre el tráfico o volumetría, el MITIC cuenta con reportes de atención de llamadas a modo de referencia, el cual pueden acceder al siguiente enlace o bien copiando y pegando en su navegador https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/esLqxAqJacTBrmT
18	Título: Provision y Gestion de Personal cualificado para la realización de Atención al Ciudadano Con relación al ítem Secion 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?	El mecanismo se encuentra descripto en el punto 20.5. PROVISIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL CUALIFICADO PARA LA REALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAG 161 del documento de licitación.
19	Título:19-3-Sección III. Cuántos pedidos de reemplazo de personal, desvinculación sin causa justa, se deben contemplar en el presupuesto de este Servicio?	Conforme a lo indicado en el documento de licitación Sección 3 Especificaciones Técnicas – Punto 19.3. Sección III: Provisión y gestión de personal cualificado para la realización de atención al ciudadano en el marco del centro de atención multicanal para servicios y/o trámites ofrecidos dentro del Portal Único de Gobierno - b) Condiciones generales - Funciones y recursos suministrados por el MITIC u otro OEE. ● *El MITIC se reserva el derecho de solicitar al proveedor el reemplazo del personal que no califique para la realización de los trabajos contratados*. Es decir, la solicitud de reemplazo del personal estará sujeto al resultado del monitoreo de la calidad del servicio durante el proceso de ejecución de la orden de servicio correspondiente.
20	Título:9. Duración del Proyecto 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 tanto no se de inicio a la provisión de los servicios no se contará con una cantidad de horas exactas a ser utilizadas; por tal circunstancia se ha previsto un mínimo y un máximo de horas estimativas.

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
	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?	El requerimiento de los servicios será conforme a lo estipulado en el documento de licitación en las Especificaciones Técnicas, punto 19.3 inciso j) Ordenes de Servicio. Con relación a la consulta de que en caso de que se consuma la totalidad de horas anticipadamente y sobre la baja de personal, para mejor interpretación se ha ajustado en la Adenda N° 3 en el cuadro "*Debe decir…. En Especificaciones Técnicas - 21. Cronograma de Pagos",* pág. 14 resaltado en azul.
21	Título:19-3-Sección III El Gerente de Servicio: debe ser exclusivo para el Servicio o puede ser compartido con Servicio similares?	El gerente puede ser compartido con servicios similares.
22	Título:3 Especificaciones Técnicas 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.	Remitirse a la Adenda N° 3 (pág. 11).
23	Título: Sección IV - Punto 19.3 inciso Podemos tener la planificación de horas mensuales que se tiene previsto solicitar durante la ejecución del servicio?	Hasta tanto no se de inicio a la provisión de los servicios no se contará con una cantidad de horas exactas a ser utilizadas; por tal circunstancia se ha previsto un mínimo y un máximo de horas estimativas. El requerimiento de los servicios será conforme a lo estipulado en el documento de licitación en las Especificaciones Técnicas, punto 19.3 inciso j) Ordenes de Servicio.

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
24	Título: Sección IV - Punto 19.3 inciso Existe una curva de interacciones históricas sobre la cual basarnos para el cálculo del dimensionamiento?	El MITIC cuenta con reportes de atención de llamadas a modo de referencia, el cual pueden acceder al siguiente enlace o bien copiando y pegando en su navegador: https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/esLqxAqJacTBrmT
25	Título: Sección IV - Punto 19.3 inciso c) Dimensionamiento del servicio Contamos con la tipología de los casos que deben atenderse mediante tickets?	La tipología de consultas a ser recibidas vía tickets, versarían básicamente sobre las preguntas frecuentes publicadas en el siguiente portal https://www.paraguay.gov.py/identidad-electronica/preguntas-frecuentes-creacion.
26	Título: Analista de monitoreo/calidad: Debe ser exclusivo para el Servicio o puede ser compartido?	Puede ser compartido dependiendo de la cantidad de agentes activos y dedicados a la atención que sean sujetos de monitoreo.
27	Título: 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. 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?	Si, se refiere a dicha planilla que deberá ser acordado y aprobado por MITIC o en conjunto con otra OEE.
28	Título: Analista de monitoreo/calidad: El analista debe cumplir mismo horario y días de trabajo, detallado en tabla de horario de atención?	No es necesario que cumpla el mismo horario de trabajo, siempre y cuando sus actividades así lo permitan.
29	Título: Sección IV: NUM 53 item 1 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?	El MITIC tiene disponible cuentas a ser utilizadas para la provisión del servicio, las gestiones asociadas a la verificación de cuentas se encuentra en la Adenda N° 3 (ver pág. 11).
30	Título: Sección IV: NUM 105 item 1b Que cantidad de cuentas de correos son necesarias para la operativa	Todas las que sean necesarias de acuerdo con la solución ofertada.
31	Le escribo desde Uruguay, vi esa licitación que cierra en el mes de abril pero quería saber qué es exactamente lo que están necesitando, tal vez nuestra empresa se pueda postular.	Favor remitirse al documento de licitación (DDL), lo encuentra en este link https://acortar.link/aoetT2
32	Es excluyente o sustancial que la empresa que postule cuente con ISO 9001?	Los Oferentes deberán presentar con su oferta el certificado solicitado. En caso de ser

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
	En caso de que lo sea, si la empresa es Multinacional y cuenta con esa certificación en la operación de una empresa del grupo, sirve para cumplir con dicho criterio?	consorcio, al menos una de las empresas integrantes deberá presentar dicho requerimiento.
33	Si bien en los Items solicitados no menciona el "servicio de atención al cliente" en el pliego detalla perfiles de agentes, supervisores y métricas de call center, solicitan servicio de call center tambien?	Efectivamente, uno de los servicios requeridos es la "PROVISIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL CUALIFICADO PARA LA REALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"
34	En caso de que una empresa extranjera se postule, la entrega de documentación de igual forma lo deben hacer fisicamente? o cual será el canal habilitado.	Efectivamente, la presentación de la oferta debe realizarse en forma física, conforme a lo indicado en la Sección II. Datos de la Licitación (DDL), punto D. Presentación y Apertura de las Ofertas. Sección II – IAO 22.1…. *Los Oferentes NO tendrán la opción de presentar las Ofertas por vía electrónica…*
35	Mi consulta se refiere a la manera correcta de garantizar nuestra oferta. Debido a que en el Pliego de Bases y Condiciones esta consignado lo siguiente: **11. Documentos que Componen la Oferta** (a) **Carta de Oferta,** preparada con arreglo a la IAO 12; (b) **Lista de Precios**: completas de acuerdo con IAO 12 e IAO 14; (c) Garantía de Mantenimiento de la Oferta o Declaración de Mantenimiento de la Oferta, conforme a lo dispuesto en la IAO 19.1; En la página 12 específicamente, utilizando la conjunción "o" y a mi entender La conjunción o no es excluyente, de forma que puede indicar uno, otro. Me gustaría saber cuál sería el procedimiento adecuado para asegurarnos de que nuestra oferta sea tomada en cuenta y no haya ningún inconveniente en el proceso.	Los oferentes deberán presentar una Garantía de Mantenimiento de Oferta (original) emitida por un Banco, conforme a lo requerido en el documento de licitación - Sección II. Datos de la Licitación (DDL), punto C. Preparación de las Ofertas – IAO 19.1.
36	Título: Servicios de telefonía 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.?	Los gastos referentes a las llamadas salientes deberán ser cubiertos por el oferente.
37	Título: Numero corto En la página 135 del PBC indican: El MITIC cuenta con un número corto especial para llamadas, ya operativa con todas las operadoras telefónicas, el proveedor	El numero corto es el 151. El oferente debe proveer toda la infraestructura entiéndase, Gateway de voz con puerto E1 o troncal SIP.

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
	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?	
38	Título: Punto 2 de EETT: 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.	La solución deberá contener el SBC tal como se solicita en el documento de licitación, pero si el oferente requiere podrá implementar una solución VPN.
39	Título: Punto 32 de EETT: 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.	La solución deberá contemplar las características solicitadas en este punto.
40	Título: Puntos 132 al 138: Que tipo de juegos debe tener el módulo de gamification, favor especificar mejor los requerimientos o bien quitar de las eett.	El oferente deberá proponer el módulo de gamificación de acuerdo con la solución requerida y ofertada.
41	Título: Tabla 2 Sistema de ticket Punto 4: 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 válido.	La funcionalidad del sistema deberá permitir la configuración del estado de los usuarios en caso de ausencia, vacaciones, fuera de oficina u otra denominación similar
42	Título: Tabla 2 Sistema de ticket 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.	Su apreciación es correcta.
43	Título: Tabla 2 Sistema de ticket-Punto 37 La solución solicitada debe ser integrada a la solución multicanal donde se solicita webRTC con ciertos navegadores, al integrar no podemos soportar	La solución debe soportar lo requerido en este punto.

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
	también responsive por lo que solicitamos suprimir este requerimiento.	
44	Título: Tabla 2 Sistema de ticket, Punto 48 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 item adicional de transacciones cognitivas a ser cotizadas.	La solución debe soportar lo requerido en este punto.
45	Título: Tabla 2 Sistema de ticket. ITEM 18 PBC 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.	La solución debe soportar lo requerido en este punto.
46	Título: ¿Como se medirían las horas hombres? 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 consideraran las horas hombre de atención como trabajo remunerado de 8 horas? O el tiempo de atención/asistencia efectivamente realizados?	Se considerarán las horas hombre de atención como trabajo remunerado de 8 horas.
47	Título: Consulta sobre experiencia especifica 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 especifica seria 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?	En caso de que el oferente o subcontratista sea una empresa internacional será aceptada un documento similar al IPS, del país de origen y/o Estatuto de la Empresa en donde figuren los técnicos propuestos. Remitirse a la Adenda N° 3, pág. 8.

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
48	Título: Experiencia sub contratista 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 tendrán en cuenta también la autorización del fabricante al sub contratista como distribuidor. autorizado, es decir, carta de autorización del fabricante al sub contratista y del mismo al oferente. Entendemos que esa es la lógica que se desprende de los términos del PBC.	Los Oferentes deberán presentar con su oferta el documento solicitado. En caso de ser consorcio o subcontratista, al menos una de las empresas integrantes deberá presentar dicho requerimiento.
49	El oferente cuenta con la posibilidad de ofertar parcialmente para cualquier ítem que considere competente o necesariamente debe ofertar en todos los ítems.	El contrato será por suma global y deberá ofertar en todos los ítems. Favor remitirse a la Adenda N° 3 – en "Debe decir… *Sección II. Datos de la Licitación (DDL) - E. Evaluación y Comparación de las Ofertas - IAO 34.2 (a)", pág. 5.*
50	Sobre la Tabla 1 – Ítem 6 - Sistema de administración de contact center multicanal se indica lo siguiente "El sistema deberá prever un Gateway GSM para mínimo 16 SIM". La pregunta es si el Gateway GSM será provisto por el MITIC o deberá ser provisto por el oferente.	El Gateway GSM deberá ser provisto por el oferente.
51	Sobre la Tabla 1 – Ítem 17 - Sistema de administración de contact center multicanal se indica lo siguiente "La plataforma deberá disponer como mínimo de 60 líneas entrantes y 30 líneas salientes, disponibles para los agentes de atención" La pregunta es si las líneas telefónicas serían provistas por el MITIC o deberán ser provistas por el oferente.	Las líneas deberán ser provistas por el oferente.
52	Sobre la Tabla 1 – Ítem 45 - Sistema de administración de contact center multicanal se indica lo siguiente "Dar Me gusta/No me gusta (Like/Unlike) a un mensaje o comentario de una conversación" La pregunta es si esta funcionalidad es excluyente.	La solución debe soportar lo requerido en este punto.
53	El módulo de Instagram podría ser implementado en una segunda fase (2024) o necesariamente es excluyente para el 2023.	Todos los módulos solicitados deben ser instalados durante la implementación.
54	¿El módulo de Gamificación es excluyente?	La solución debe soportar lo requerido en este punto.
55	Tabla 2 - Sistema de administración de tickets de atención – Ítem 77 - Sistema de administración de contact center multicanal se indica lo siguiente "El oferente deberá acreditarse como representante oficial o distribuidor autorizado del software y sus respectivas licencias, según se detalla: - El oferente deberá acreditarse como representante oficial o distribuidor autorizado por el fabricante del software ofertado manifestando que se encuentra en	El oferente debe contar con la autorización del fabricante.

<table>
<tr><th>ITEM</th><th>CONSULTA RECIBIDA</th><th>RESPUESTA</th></tr>
<tr><td></td><td>condiciones para proveer, instalar, configurar y realizar soporte técnico del software, según lo solicitado en el presente documento de especificaciones técnicas, en caso de resultar adjudicado.
- Las cartas presentadas deben estar dirigidas a la Convocante y hacer referencia en forma específica a la licitación. Las mismas deben estar firmadas por alguna autoridad del fabricante con injerencia comercial con potestades sobre nuestra región o país.

A estos efectos, se deberá considerar lo siguiente:
- Los representantes deberán presentar la documentación expedida por el fabricante que lo acredite como representante oficial o distribuidor autorizado de la marca ofertada.
- En el caso de los distribuidores, deberán presentar la autorización del representante, distribuidor y/o resellers para Paraguay y/o Latinoamérica extendida al oferente participante de la licitación y que lo acredite como distribuidor de la marca ofertada”

La pregunta es si ¿Es excluyente contar con Autorización del fabricante, representante o distribuidor?

¿Es posible presentarse con un software open source, gestionado por el oferente?</td><td></td></tr>
<tr><td>56</td><td>En el pliego se indica que El MITIC disponibilizará inicialmente las siguientes capacidades para la implementación de la solución (sistema de administración de contact center multicanal y sistema de administración de tickets de atención):
<table><tr><td>Virtual CPU</td><td>8 CORES</td></tr><tr><td>RAM</td><td>16 GB</td></tr><tr><td>Almacenamiento para grabaciones</td><td>2 TB</td></tr><tr><td>Almacenamiento Base de Datos</td><td>250 GB</td></tr></table>En caso de requerirse capacidad adicional, el oferente deberá especificarlo en su propuesta.

La pregunta es en este caso, Si ¿El MITIC abastecerá la capacidad adicional, según especificaciones del oferente, o deberá ser provisto por el mismo oferente?</td><td>EL MITIC proveerá la capacidad adicional que requiera el ambiente virtual.

En el caso de que la solución del oferente requiera un hardware adicional que no pueda ser virtualizado, deberá ser provisto por el oferente.</td></tr>
</table>

ITEM	CONSULTA RECIBIDA	RESPUESTA
57	En el punto 12. Responsabilidades del proveedor se indican los siguientes puntos: • "Contar con tecnología hardware y software, y todas las licencias de software necesarias para el óptimo desempeño de la operación. La solución debe seguir operando luego de finalizada el periodo del contrato sin que ello represente un costo adicional para el MITIC. • "Los costos de todas las licencias necesarias deben estar contempladas en la oferta". Este punto se contrasta con la pregunta anterior. Básicamente, como oferentes necesitamos conocer si el HW sería provisto por el MITIC o el valor del mismo y la responsabilidad de proveerlo debe estar contemplada por el oferente?	En el caso de que la solución del oferente requiera un hardware adicional que no pueda ser virtualizado, deberá ser provisto por el oferente.

MARIA INES MIGNACO FERNANDEZ

Firmado digitalmente por MARIA INES MIGNACO FERNANDEZ
Fecha: 2023.05.10 09:59:12 -04'00'