ACLARACIÓN N° 2

Asunción, 26 de Julio de 2017

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 al Pliego de Bases y Condiciones de la ***Licitación por Concurso de Ofertas Nº 23/17*** – *Plurianual,* convocada por este Ministerio para el **"SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL SERVICIO NACIONAL DE CATASTRO" ID N° 332857.**

Asimismo, les recordamos que la presente Aclaración, formará parte del Pliego de Bases y Condiciones; y por consiguiente, será de observación y aplicación obligatoria por parte de los oferentes.

Consulta 1:
Para la asignación de salarios, desean que se contemple un monto específico? Algún rubro adicional como variable por cumplimiento de objetivos/refrigerio?

Respuesta 1:
El servicio solicitado requiere de por lo menos un operador (hasta un máximo de 4 operadores) y un supervisor y no contempla ningún adicional.

Consulta 2:
Actualmente realizan el Servicio con otra prestadora?

Respuesta 2:
El Servicio Nacional de Catastro actualmente no cuenta con este servicio.

Consulta 3:
Cual será el objetivo de Nivel de Servicio

Respuesta 3:
Todos los servicios se hallan contemplados en el PBC en la Sección III, sus Anexos y las Adendas.
SECCIÓN III. SUMINISTROS REQUERIDOS
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ACLARACIÓN N° 2

1. OBJETIVO
   Contar con un Servicio de Atención Telefónica para los clientes del Servicio Nacional de Catastro (SNC).
   La solución de Call Center, incluyendo la integración con los siguientes Sistemas: Sistema de Gestión y el SIECA instalados en el Data Center de la Dirección General de Informática y Comunicaciones (DGIC), la provisión de la infraestructura, tecnología (hardware y software) y equipamiento adecuado (en las instalaciones del proveedor), los recursos humanos y la gestión integral del servicio.
   Implementación de un programa de Mystery Call (llamadas incógnitas). Las características generales de la técnica a ser implementada, suponen el trabajo de evaluadores/clientes de incógnito especialmente adiestrados para realizar las observaciones y mediciones de algunos de los procedimientos y servicios ofrecidos por el SNC siguiendo todo el proceso del servicio.

Consulta 4:
Objetivo Nivel de Atención

Respuesta 4:
Ídem respuesta 3

Consulta 5:
Objetivo TMC

Respuesta 5:
Ídem respuesta 3

Consulta 6:
La facturación será por logueo o por tiempo operativo (solo indica "horas trabajadas")

Respuesta 6:
El sistema de facturación está establecido en la Adenda N° 5.

ENMIENDA 1:
En la Sección III – Especificaciones Técnicas, Ítem 8 – Forma de Pago, queda modificado de la siguiente forma:

1. MÉTODO DE FACTURACIÓN MENSUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES.
La facturación por hora trabajada deberá tener implícito el costo del supervisor, analistas de monitoreo, analistas de control/métricas y/u otros recursos humanos,

como así también la conectividad mensual al servicio y otros servicios de infraestructura.

a) La facturación mensual por parte del proveedor será efectuada en base a horas trabajadas.
   i. Las tarifas deben ser aplicables para horario diurno de lunes a viernes (días hábiles) para (1) un operador de 7 horas de trabajo diario, además debe incluir el supervisor correspondiente.
   ii. En caso de mayor flujo de llamadas podrá utilizarse hasta un máximo de (4) cuatro operadores, los cuales deberán estar bien justificados y oportunamente comunicados al SNC.

Consulta 7:
Se recibirá planificación de llamadas para estimar dimensionamientos diferentes a "4 peersonas"

Respuesta 7:
No se posee antecedentes del presente servicio en el SNC por tanto solo se realizaron estimaciones en función a experiencias de otras reparticiones.

Consulta 8:
Que cantidad de Analistas de Metricas se debe estimar (por volumen entendemos que solo 1)

Respuesta 8:
Debe estar incluido en el servicio y llenar las expectativas de los requerimientos del SNC.

Consulta 9:
Que cantidad de Analistas de Calidad se debe estimar (por volumen entendemos que solo 1)

Respuesta 9:
Debe estar incluido en el servicio y llenar las expectativas de los requerimientos del SNC.

Consulta 10:
Hay personas ejecutando actualmente este servicio? Se puede absorber esa gente?

Respuesta 10:
No se tiene personal que realice el servicio solicitado.

ACLARACIÓN N° 2

Consulta 11:
Cuáles son los requerimientos tecnológicos en cuanto a software y hardware

Respuesta 11:
Ver PBC SECCIÓN III y sus anexos
ANEXO 4 – REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA CONEXIÓN A LA DGIC
EQUIPAMIENTO ACTIVO
El punto de acceso a la RMSP deberá ser un Router o equipo con funcionalidad de capa 3 (Layer 3) con las siguientes características:
Sistema Operativo especializado, de tiempo real.
Especialización para trabajar como control de perímetro de una red interna (LAN).
Capacidad de implementar NAT (Network Address Translation) y PAT (Port Address Translation).
Soporte de los siguientes protocolos y Aplicaciones: IP, ICMP, TCP, UDP, ARP, GRE, IPSEC, DNS, SNMP, HTTP, FTP, TFTP, BOOT Protocol, Telnet y NetBIOS a través de IP (para redes Windows).
Este equipo deberá estar configurado con parámetros que serán proporcionados por el personal técnico del Departamento de Comunicaciones de la DGIC.

CONEXIÓN VÍA VPN PROVEÍDA POR ISP
La interconexión de la Empresa Contratada será a través de una VPN proveída por un ISP, la cual deberá contar con un ancho de banda mínimo dedicado (Clear-Chanel) de 2 Mbps.
La Empresa Contratada se interconectará a la Red Metropolitana del Sector Público en el Nodo Principal N° 24 – DGIC (Alberdi 642 casi Gral. Díaz).
Cabe resaltar que actualmente el Nodo Principal N° 24, cuenta con infraestructura capaz de alojar ISP que deseen transportar la conexión del mismo vía Fibra Óptica, garantizando así una mejor calidad y fidelidad del servicio ofrecido.
Actualmente están conectados a la RMSP varios proveedores de Servicios (ISP) entre los que podemos citar: COPACO, TIGO, TEISA, RIEDER y CONSULTRONIC (No obstante la conexión puede realizarse mediante cualquier otro ISP).

MONITOREO DE INFRAESTRUCTURA DE NETWORKING
La Dirección General de Informática y Comunicaciones deberá tener acceso para verificación y monitoreo sobre los equipos arriba mencionados.

COSTOS DE INTERCONEXIÓN
Todos los costos del tendido de FO, fusiones, certificaciones, equipos de comunicación, accesorios, instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo que fuesen

ACLARACIÓN N° 2

necesarios para el establecimiento del enlace queda por cuenta de la Empresa Contratada.

Atentamente.

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORD. UNIDAD OPERTIVA DE CONTRATACIONES

MSC. JUAN CARLOS ROJAS CHAMORRO
COORDINADOR INTERINO
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN