

## Consultas Realizadas

# Licitación 476789 - SBEN 20-25 SERVICIO DE PLATAFORMA GESTION DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS

### Consulta 1 - ACLARACIÓN SOBRE SISTEMA TELEFÓNICO ACTUAL Y DISPONIBILIDAD DE CANALES SIP TRUNK

Consulta	Fecha de Consulta	27-10-2025
<p>En relación con el punto “Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos”, inciso a. Implementación de Plataforma Omnicanal, específicamente en el apartado 16, que establece: “La herramienta deberá contar con un módulo de visualización que muestra el historial por donde anteriormente el asegurado ha contactado al centro de atención del IPS, además de indicar el historial y el canal por donde ingresó la interacción”</p> <p>Se solicita a la Entidad Convocante aclarar y detallar los siguientes aspectos técnicos necesarios para definir el esquema de integración telefónica del sistema propuesto: Sistema telefónico actual del IPS: Indicar cuál es la central telefónica o PBX actualmente utilizada por la institución (marca, modelo, versión o tecnología empleada: analógica, digital, IP o híbrida).Especificar si el sistema actual posee capacidades SIP nativas o requiere pasarelas externas para la conexión con plataformas IP. Capacidad de canales SIP disponibles:Confirmar si el IPS dispone actualmente de canales SIP Trunk suficientes (mínimo 120 concurrentes) para garantizar la correcta integración con la nueva plataforma omnicanal.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
<p>Se aclara que el llamado ha sido cancelado por RES CA N° 005-028/26</p>		

### Consulta 2 - ACLARACIÓN SOBRE INTEGRACIÓN CON PLATAFORMAS INTERNAS Y EXTERNAS DEL IPS

Consulta	Fecha de Consulta	27-10-2025
<p>En relación con el punto “Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos”, inciso a. Implementación de Plataforma Omnicanal, específicamente en el apartado 7, que establece: “El servicio de experiencia clientes debe proveer APIs que permitan interconectar plataformas internas o externas del IPS por medio del uso de estas.”</p> <p>Se solicita aclarar y detallar cuales serian las plataformas Internas y Externas del IPS donde se utilizarian dichos APIs. Se solicita confirmar y detallar: Cuáles son las plataformas internas del IPS con las que se deberá integrar la solución mediante APIs. Cuáles son las plataformas externas previstas para integración. Si la integración con dichas plataformas deberá ser entregada e implementada como parte del contrato, o solo prevista a nivel de capacidad técnica del sistema.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
<p>Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26</p>		

## Consulta 3 - ACLARACIÓN SOBRE CANTIDAD DE SUPERVISORES Y ADMINISTRADORES

Consulta	Fecha de Consulta	27-10-2025
En relación con el punto "Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos", inciso a. Implementación de Plataforma Omnicanal, específicamente en el apartado 2, que establece: "En el escenario presentado por los oferentes, deberán incluir todo lo necesario para proveer un servicio en un entorno unificado para agentes, supervisores y administradores, estos deberán tener la facilidad de conexión desde internet de manera segura sin la necesidad de involucrar hardware o software adicionales en los puestos de trabajo." Se solicita a la Entidad Convocante especificar la cantidad exacta de Supervisores y Administradores que deberán ser considerados dentro de la plataforma y su correspondiente esquema de licenciamiento.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 4 - ACLARACIÓN SOBRE MODALIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA (CLOUD VS. LOCAL)

Consulta	Fecha de Consulta	27-10-2025
En relación con el punto "Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos", inciso a. Implementación de Plataforma Omnicanal, específicamente en el apartado 1, que establece: "El servicio podrá entregarse desde un entorno Cloud y contemplar todas las licencias y herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de 120 puestos concurrentes de atención."  Se solicita: A efectos de garantizar la presentación de una propuesta ajustada a los requerimientos de la Entidad, solicitamos confirmar expresamente si: La implementación local (on-premise) de la plataforma, utilizando infraestructura del Data Center del IPS, es admisible como alternativa técnica válida al entorno Cloud mencionado, siempre que cumpla con las funcionalidades, niveles de servicio y seguridad requeridos.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 5 - ACLARACIÓN SOBRE LOS ENTREGABLES

Consulta	Fecha de Consulta	27-10-2025
En relación al Punto Entregables " Plataforma Omnicanal Funcional: Una plataforma completamente integrada que gestione todos los canales de comunicación, implementando el acceso por llamadas de voz, chat en línea, y whatsapp, y la gestión de todas las interacciones con el asegurado."  Consulta Se solicita al convocante confirmar si los servicios requeridos se limitan exclusivamente a llamadas de voz, chat en línea y WhatsApp, o si deberán incluir además la gestión de interacciones en otros canales, tales como correo electrónico y redes sociales, entre otros.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 6 - ACLARACIÓN SOBRE LOS ENTREGABLES

Consulta	Fecha de Consulta	27-10-2025
<p>En relación con los Detalles de los Bienes y/o Servicios del Pliego de Bases y Condiciones, específicamente en el apartado “Implementación de Plataforma Centralizada”, punto en que se establece: “Gestionar los datos relacionados al Asegurado: La solución contemplará la implementación de una solución tipo CRM que soporte la integración de múltiples canales de comunicación y permita un seguimiento completo de las interacciones con los asegurados.”</p> <p>Consulta</p> <p>Teniendo en cuenta que el objeto del presente llamado se refiere expresamente a la prestación de servicios de Contact Center Omnicanal, solicitamos aclaración respecto al alcance técnico del requerimiento señalado.</p> <p>En particular, se requiere precisar:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Si la expresión “solución tipo CRM” debe entenderse como la incorporación de funcionalidades integradas de gestión de asegurados dentro de la plataforma omnicanal, es decir, módulos que permitan el registro y trazabilidad de interacciones (tickets, historial, campañas, etc.), o</li><li>2. Si, por el contrario, se solicita la provisión e implementación de un sistema CRM completo e independiente, con sus propios módulos de gestión comercial, atención al cliente, marketing y análisis de datos.</li></ol>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 7 - POSTERGACION DE LA FECHA DE APERTURA

Consulta	Fecha de Consulta	27-10-2025
<p>7. Por la presente, y en el marco del proceso licitatorio identificado como ID N.º 476789, solicitamos respetuosamente la postergación de la fecha prevista para la apertura de ofertas, atendiendo a razones de orden técnico y operativo que afectan directamente la calidad y alcance de las propuestas a ser presentadas.</p> <p>Fundamentos de la solicitud</p> <p>Dada la implementación de una compleja Plataforma Integral de Gestión de Llamadas y Contactos (Omnicanal) para el IPS — reviste un alto grado de complejidad técnica y funcional, al involucrar:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Integración de múltiples tecnologías y servicios, incluyendo telefonía IP, CRM, gestión de canales digitales (voz, chat, WhatsApp, redes sociales), y sistemas de atención y registro de asegurados.</li><li>2. La necesidad de interoperar con diversas plataformas internas y externas del IPS, según lo mencionado en las especificaciones técnicas del pliego.</li><li>3. La preparación de una oferta que debe contemplar licenciamiento, arquitectura de red, seguridad, infraestructura y plan de implementación escalonado, garantizando niveles de servicio, disponibilidad y soporte adecuados para una operación de gran escala institucional (120 puestos concurrentes).</li></ol> <p>Considerando dichos factores, el plazo actualmente establecido resulta insuficiente para desarrollar una propuesta técnica y económica integral, que cumpla plenamente con las expectativas del IPS y permita ofrecer una solución más ventajosa en términos de eficiencia, costo y sustentabilidad operativa.</p> <p>La ampliación del plazo de presentación y apertura de ofertas favorecerá la participación de más oferentes calificados, promoviendo una mayor competencia y, por ende, mejores condiciones para la Entidad Convocante, conforme a los principios de transparencia, economía y eficiencia establecidos en la Ley N.º 2051/03 y su reglamentación.</p> <p>Por los motivos expuestos, solicitamos atentamente a la convocante que se postergue la fecha de apertura de ofertas por un plazo razonable —no menor a 10 (diez) días hábiles— a fin de permitir la preparación y presentación de propuestas completas, técnicamente fundamentadas y competitivas.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 8 - Dimensionamiento del Gravador

Consulta	Fecha de Consulta	28-10-2025
<p>En relación con el punto “Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos”, inciso a. Implementación de Plataforma Omnicanal, específicamente en el apartado 42, que establece:            “El almacenamiento será como mínimo de 6 meses de grabaciones y con la capacidad de generar respaldos para alcanzar más tiempos de almacenamiento de grabaciones.”</p> <p>A fin de dimensionar adecuadamente la infraestructura de almacenamiento, la base de datos y los mecanismos de respaldo, se solicita a la Entidad Convocante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad promedio de llamadas diarias, mensuales y anuales, diferenciando si fuera posible entre llamadas atendidas y no atendidas.</li> <li>• Duracion promedio de las llamadas, con el fin de estimar el espacio de grabacion requerido por interaccion.</li> <li>• Proyeccion esperada de crecimiento del trafico de llamadas durante la vigencia del contrato.</li> </ul> <p>Sin esta información, resulta imposible establecer con precisión los requerimientos de hardware, almacenamiento en la nube o soluciones híbridas que garanticen la continuidad operativa y el cumplimiento de los plazos de retención de grabaciones solicitados.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
<p>Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26</p>		

## Consulta 9 - DESCRIPCIÓN Y CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS - CHATBOT

Consulta	Fecha de Consulta	28-10-2025
<p>En relación con el punto “Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos”, inciso b. Whatsapp y sesiones de chat/voice bot, específicamente en el apartado 1 de DESCRIPCIÓN Y CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS que establece:</p> <p>“ El servicio de Bot híbrido debe contener las siguientes funcionalidades y características a modo de satisfacer las necesidades de los asegurados en cuanto a la atención durante las 24 horas del día, todos los días del año, asegurando una atención inmediata, sin demoras y con información precisa, para los siguientes puntos: ..... “</p> <p>Dado que el presente llamado contempla una plataforma omnicanal que ofrecerá una experiencia integral y unificada de atención, donde el chatbot atenderá sesiones de interacción a través de diversos canales (sitio web, redes sociales, mensajería WhatsApp, entre otros), se solicita a la Entidad Convocante definir el volumen estimado de interacciones multicanales que se espera gestionar en forma diaria, semanal y mensual y el tiempo máximo de retención de datos y registros estadísticos para reportes históricos de uso y desempeño del sistema.</p> <p>Fundamento técnico de la consulta</p> <p>La definición del volumen de interacciones es un elemento esencial para garantizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El correcto dimensionamiento del motor de automatización (bot) y sus licencias concurrentes.</li> <li>• La adecuada capacidad de almacenamiento y procesamiento de datos (mensajes, registros y logs).</li> <li>• La planificación de la base de datos y del sistema de reportes estadísticos, en línea con los niveles de servicio (SLA) requeridos por el IPS.</li> </ul> <p>Sin esta información, no es posible establecer con precisión la capacidad de procesamiento concurrente, el espacio de almacenamiento necesario ni el rendimiento del sistema en escenarios de alta demanda.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
<p>Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26</p>		

## Consulta 10 - SOLICITUD DE PRORROG

Consulta	Fecha de Consulta	28-10-2025
----------	-------------------	------------

Por medio de la presente, y en el marco del proceso licitatorio identificado con ID N.º 476789, solicitamos formalmente la postergación de la fecha de apertura de ofertas por un plazo no menor a quince (15) días calendario. Esta petición se fundamenta en la necesidad de abordar con rigor las razones de orden técnico que demanda la elaboración de una propuesta integral. Dada la alta complejidad y el nivel de detalle de los requerimientos establecidos por la convocante, resulta indispensable disponer de tiempo suficiente para reforzar nuestros recursos técnicos y garantizar la presentación de una solución que cumpla cabalmente con las exigencias del proyecto, lo cual, además, contribuye a fomentar una mayor participación de los competidores.

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
-----------	--------------------	------------

Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26

## Consulta 11 - Antigüedad IPS

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
----------	-------------------	------------

En relación al requerimiento de antigüedad mínima de 12 y 3 meses en el Instituto de Previsión Social (IPS) para el personal técnico, se solicita confirmar si se considera válido el cumplimiento de dicha antigüedad mediante contratos laborales que acrediten la relación por el tiempo requerido, siempre que el profesional se encuentre actualmente registrado en IPS.

La consulta se formula considerando que en muchos casos el vínculo laboral puede estar formalizado mediante contrato desde hace más de 12 o 3 meses, aunque el registro en IPS haya sido posterior, y que dicha situación refleja una relación laboral continua y verificable

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
-----------	--------------------	------------

Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26

## Consulta 12 - Experiencia Provision

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
----------	-------------------	------------

En relación al requerimiento de demostrar experiencia en provisión de bienes y/o servicios en materia de gestión de servicios informáticos por un monto equivalente al 50 % del total ofertado, dentro del periodo 2020-2024, quisiéramos confirmar si, además de las actas de culminación, se consideran válidos los contratos vigentes acompañados de certificados de conformidad emitidos por las instituciones contratantes.

Esta consulta se formula considerando que, en el ámbito privado, no es habitual la emisión de actas de culminación formales, especialmente en contratos de prestación continua. Sin embargo, dichos contratos cuentan con respaldo documental, conformidades periódicas y facturación demostrable que acreditan la efectiva ejecución de los servicios. Agradecemos su gentil aclaración al respecto, a fin de estructurar adecuadamente la documentación de experiencia conforme a los criterios establecidos en el pliego.

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
-----------	--------------------	------------

Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26

## Consulta 13 - ireccionamiento técnico en especificaciones de integración

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
El pliego exige integración con plataformas internas y externas del IPS mediante APIs REST y Web Services (apartado 7), sin especificar cuáles ni su documentación técnica. Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento incluyendo una lista detallada de las plataformas a integrar, sus protocolos, documentación técnica y si la integración debe ser entregada o solo prevista. Normativa: Art. 33 y 34 de la Ley 7021/22 - Principio de igualdad y libre concurrencia.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 14 - direccionamiento en CRM

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
El pliego menciona "solución tipo CRM" sin aclarar si se trata de un módulo integrado o un sistema independiente. Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento especificando si se exige un CRM completo o solo funcionalidades integradas en la plataforma omnicanal. Normativa: Art. 52 de la Ley 7021/22 - Criterios de adjudicación deben ser claros y objetivos.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 15 - direccionamiento en WebRTC

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
Se exige telefonía basada en WebRTC sin admitir otras tecnologías equivalentes. Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento permitiendo tecnologías SIP estándar compatibles con navegadores. Normativa: Art. 34 - Igualdad de condiciones técnicas.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 16 - direccionamiento en canales digitales

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
Se mencionan canales como WhatsApp, Facebook, Instagram, sin admitir equivalentes. Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento permitiendo integración con canales equivalentes según disponibilidad del proveedor. Normativa: Art. 33 - No direccionamiento hacia marcas.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 17 - volumen de interacciones

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
No se especifica el volumen esperado de interacciones por canal. Petitorio: Se solicita indicar el volumen diario, mensual y anual por canal para dimensionar infraestructura. Normativa: Art. 52 - Evaluación técnica requiere datos verificables.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 18 - grabaciones y almacenamiento

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
Se exige almacenamiento de 6 meses sin indicar volumen de llamadas ni duración promedio. Petitorio: Se solicita detallar cantidad promedio de llamadas, duración y tasa de crecimiento esperada. Normativa: Art. 52 - Evaluación técnica requiere datos verificables.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 19 - modalidad de implementación (Cloud vs. On-Premise)

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
El pliego favorece entornos Cloud sin admitir explícitamente alternativas locales. Petitorio: Se solicita incluir expresamente la posibilidad de implementación On-Premise como alternativa válida, siempre que cumpla con los requisitos técnicos. Normativa: Art. 34 de la Ley 7021/22 - No discriminación por condiciones técnicas no justificadas.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 20 - cantidad de sesiones de chatbot

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
Se exige 200.000 sesiones mensuales sin justificar el volumen ni permitir escalabilidad progresiva. Petitorio: Se solicita justificar el volumen y permitir escalabilidad según demanda real. Normativa: Art. 52 - Evaluación técnica proporcional.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 21 - Consulta sobre soporte técnico 7x24x365

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
Se exige soporte permanente sin definir niveles de criticidad ni SLA. Petitorio: Se solicita establecer niveles de soporte, tiempos de respuesta y SLA por tipo de incidente. Normativa: Art. 52 - Evaluación técnica requiere parámetros claros.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 22 - gamificación obligatoria

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
----------	-------------------	------------

Se exige módulos de gamificación (medallas, puntos, niveles) sin justificar su impacto funcional.  
Petitorio: Se solicita justificar la necesidad de gamificación o permitir su inclusión como valor agregado opcional.  
Normativa: Art. 34 - No imposición de funcionalidades no esenciales.

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
-----------	--------------------	------------

Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26

## Consulta 23 - requerimiento de DEMO

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
----------	-------------------	------------

Se exige presentación de DEMO sin definir criterios de evaluación ni condiciones de simulación.  
Petitorio: Se solicita establecer criterios objetivos para la evaluación de la DEMO, incluyendo funcionalidades mínimas y entorno de prueba.  
Normativa: Art. 52 - Evaluación objetiva.

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
-----------	--------------------	------------

Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26

## Consulta 24 - direccionamiento en dashboards

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
----------	-------------------	------------

Se exige dashboards configurables sin definir métricas mínimas ni formato de entrega.  
Petitorio: Se solicita establecer métricas mínimas requeridas y formato de entrega de reportes.  
Normativa: Art. 52 - Evaluación técnica objetiva.

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
-----------	--------------------	------------

Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26

## Consulta 25 - Dirección técnica

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
----------	-------------------	------------

Consulta 1 - Dirección técnica en integración por API  
Fundamento técnico y legal: El pliego exige integración con plataformas internas y externas del IPS mediante APIs REST y Web Services (apartado 7), sin especificar cuáles ni su documentación técnica.  
Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento incluyendo una lista detallada de las plataformas a integrar, sus protocolos, documentación técnica y si la integración debe ser entregada o solo prevista.  
Normativa aplicable: Art. 33 y 34 de la Ley 7021/22 - Principio de igualdad y libre competencia.

Consulta 2 - Ambigüedad en requerimiento de CRM  
Fundamento técnico y legal: El pliego menciona "solución tipo CRM" sin aclarar si se trata de un módulo integrado o un sistema independiente.  
Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento especificando si se exige un CRM completo o solo funcionalidades integradas en la plataforma omnicanal.  
Normativa aplicable: Art. 52 de la Ley 7021/22 - Criterios de adjudicación deben ser claros y objetivos.

Consulta 3 - Modalidad de implementación (Cloud vs. On-Premise)  
Fundamento técnico y legal: El pliego favorece entornos Cloud sin admitir explícitamente alternativas locales.  
Petitorio: Solicitamos incluir expresamente la posibilidad de implementación On-Premise como alternativa válida, siempre que cumpla con los requisitos técnicos.  
Normativa aplicable: Art. 34 de la Ley 7021/22 - No discriminación por condiciones técnicas no justificadas.

Consulta 4 - Dirección técnica en cifrado específico (AES-256)

Fundamento técnico y legal: Se exige cifrado AES-256 sin admitir equivalencias.

Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento permitiendo cifrados equivalentes conforme a estándares internacionales (ej. TLS 1.3, RSA 2048).

Normativa aplicable: Art. 33 de la Ley 7021/22 - No se deben restringir marcas o tecnologías específicas.

Consulta 5 - Cantidad de supervisores y administradores

Fundamento técnico y legal: No se especifica la cantidad de usuarios con roles administrativos para licenciamiento.

Petitorio: Solicitamos indicar la cantidad exacta de supervisores y administradores requeridos.

Normativa aplicable: Art. 52 de la Ley 7021/22 - Criterios de evaluación deben ser verificables.

Consulta 6 - Dirección técnica en WebRTC

Fundamento técnico y legal: Se exige telefonía basada en WebRTC sin admitir otras tecnologías equivalentes.

Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento permitiendo tecnologías SIP estándar compatibles con navegadores.

Normativa aplicable: Art. 34 - Igualdad de condiciones técnicas.

Consulta 7 - Requerimiento de DEMO sin criterios objetivos

Fundamento técnico y legal: Se exige presentación de DEMO sin definir criterios de evaluación ni condiciones de simulación.

Petitorio: Solicitamos establecer criterios objetivos para la evaluación de la DEMO, incluyendo funcionalidades mínimas y entorno de prueba.

Normativa aplicable: Art. 52 - Evaluación objetiva.

Consulta 8 - Dirección técnica en canales digitales

Fundamento técnico y legal: Se mencionan canales como WhatsApp, Facebook, Instagram, sin admitir equivalentes.

Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento permitiendo integración con canales equivalentes según disponibilidad del proveedor.

Normativa aplicable: Art. 33 - No direccionamiento hacia marcas.

Consulta 9 - Volumen de interacciones por canal

Fundamento técnico y legal: No se especifica el volumen esperado de interacciones por canal.

Petitorio: Solicitamos indicar el volumen diario, mensual y anual por canal para dimensionar infraestructura.

Normativa aplicable: Art. 52 - Evaluación técnica requiere datos verificables.

Consulta 10 - Grabaciones y almacenamiento

Fundamento técnico y legal: Se exige almacenamiento de 6 meses sin indicar volumen de llamadas ni duración promedio.

Petitorio: Solicitamos detallar cantidad promedio de llamadas, duración y tasa de crecimiento esperada.

Normativa aplicable: Art. 52 - Evaluación técnica requiere datos verificables.

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 26 - Solicitud de prórroga por complejidad técnica

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
Fundamento técnico y legal: La solución involucra múltiples tecnologías, integración, seguridad y escalabilidad. Petitorio: Solicitamos prórroga de al menos 15 días hábiles para elaborar una propuesta técnica integral. Normativa aplicable: Art. 34 y 35 de la Ley 7021/22 - Principio de eficiencia y libre concurrencia.		
Consulta 12 - Solicitud de visita técnica Fundamento técnico y legal: El pliego indica "No Aplica" en visita técnica, pese a que se requiere integración con infraestructura del IPS. Petitorio: Solicitamos habilitar una visita técnica opcional para conocer el entorno de red, telefonía y servidores. Normativa aplicable: Art. 35 - Transparencia y acceso a información relevante.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 27 - Solicitud de visita técnica

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
El pliego indica "No Aplica" en visita técnica, pese a que se requiere integración con infraestructura del IPS. Petitorio: Se solicita habilitar una visita técnica opcional para conocer el entorno de red, telefonía y servidores. Normativa: Art. 35 - Transparencia y acceso a información relevante.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 28 - Solicitud de prórroga por complejidad técnica

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
La solución involucra múltiples tecnologías, integración, seguridad y escalabilidad. Petitorio: Se solicita prórroga de al menos 15 días hábiles para elaborar una propuesta técnica integral. Normativa: Art. 34 y 35 de la Ley 7021/22 - Principio de eficiencia y libre concurrencia.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 29 - direccionamiento en cifrado específico (AES-256)

Consulta	Fecha de Consulta	29-10-2025
Se exige cifrado AES-256 sin admitir equivalencias. Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento permitiendo cifrados equivalentes conforme a estándares internacionales (ej. TLS 1.3, RSA 2048). Normativa: Art. 33 de la Ley 7021/22 - No se deben restringir marcas o tecnologías específicas.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 30 - sobre Direccionamiento Técnico

Consulta	Fecha de Consulta
	29-10-2025
<p>Consulta 1 – Celebración del cifrado único y absoluto            Fundamento técnico y legal: En el apartado 42 se exige que la plataforma utilice exclusivamente cifrado AES-256, como si fuera el único algoritmo digno de confianza en el universo criptográfico. Nos preguntamos si el IPS ha descubierto una vulnerabilidad global en TLS 1.3, RSA 2048 o ChaCha20 que el resto del mundo aún desconoce.            Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento permitiendo cifrados equivalentes conforme a estándares internacionales reconocidos por ISO, NIST y OWASP.            Normativa aplicable: Art. 33 de la Ley 7021/22 – No se deben restringir tecnologías sin justificación técnica.</p> <p>Consulta 2 – WebRTC como dogma institucional            Fundamento técnico y legal: El Pliego establece que los agentes deben utilizar telefonía basada en WebRTC (apartado 32), como si fuera un mandamiento técnico inapelable. ¿Acaso el IPS ha decidido que SIP, softphones o soluciones híbridas son herejías tecnológicas?            Petitorio: Solicitamos permitir alternativas técnicas equivalentes que cumplan con los requisitos de interoperabilidad, seguridad y funcionalidad.            Normativa aplicable: Art. 34 – Igualdad de condiciones técnicas.</p> <p>Consulta 3 – Gamificación obligatoria para salvar la patria            Fundamento técnico y legal: El Pliego exige módulos de gamificación con medallas, puntos, niveles y vínculos sociales (apartados 100 a 105), como si la atención al asegurado dependiera de una competencia olímpica entre agentes. ¿Se busca mejorar el servicio o convertir el call center en un videojuego?            Petitorio: Solicitamos justificar la necesidad funcional de la gamificación o permitir su inclusión como valor agregado opcional.            Normativa aplicable: Art. 34 – No imposición de funcionalidades no esenciales.</p> <p>Consulta 4 – Sesiones de chatbot como dogma de fe            Fundamento técnico y legal: Se exige un paquete mensual de 200.000 sesiones virtuales (apartado 20), sin ningún dato de tráfico, proyección ni justificación. ¿Debemos asumir que el IPS tiene una bola de cristal que predice la demanda exacta?            Petitorio: Solicitamos justificar el volumen requerido y permitir escalabilidad progresiva conforme a la demanda real.            Normativa aplicable: Art. 52 – Evaluación técnica proporcional.</p> <p>Consulta 5 – Integración exclusiva con redes sociales de la realeza digital            Fundamento técnico y legal: El Pliego exige integración con Facebook Messenger e Instagram Direct Message (apartados 66 a 70), como si el IPS fuera una filial de Meta Platforms. ¿Qué ocurre con otros canales como Telegram, Signal o plataformas nacionales?            Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento permitiendo integración con canales equivalentes, conforme a disponibilidad y demanda del asegurado.            Normativa aplicable: Art. 33 – No direccionamiento hacia marcas.</p>	

Respuesta	Fecha de Respuesta
	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26	

## Consulta 31 - análisis predictivo y minería de datos

Consulta	Fecha de Consulta
	29-10-2025
<p>Se exige capacidades avanzadas de IA sin definir casos de uso ni volumen de datos.            Petitorio: Se solicita especificar los objetivos del análisis predictivo y los datos disponibles para entrenamiento.            Normativa: Art. 52 – Evaluación técnica requiere claridad.</p>	
Respuesta	Fecha de Respuesta
	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26	

## Consulta 32 - cantidad de supervisores y administradores

<b>Consulta</b>	<b>Fecha de Consulta</b>	29-10-2025
No se especifica la cantidad de usuarios con roles administrativos para licenciamiento. Petitorio: Se solicita indicar la cantidad exacta de supervisores y administradores requeridos. Normativa: Art. 52 de la Ley 7021/22 - Criterios de evaluación deben ser verificables.		
<b>Respuesta</b>	<b>Fecha de Respuesta</b>	16-02-2026
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26		

## Consulta 33 - Fundamento Legal y Jurisprudencial

Consulta	Fecha de Consulta
<p><b>Consulta 1 – AES-256: ¿La única verdad criptográfica?</b> Fundamento técnico y legal: El Pliego exige cifrado exclusivo AES-256 (apartado 42), como si fuera el único algoritmo aceptado por la comunidad internacional. ¿Acaso el IPS ha sido designado por la ONU como autoridad global en seguridad informática? Petitorio: Se solicita permitir cifrados equivalentes conforme a estándares internacionales como TLS 1.3, RSA 2048 o ChaCha20. Normativa: Art. 33 de la Ley 7021/22 – No se deben restringir tecnologías sin justificación técnica. Jurisprudencia relacionada: Resolución DNCP N.º 234/25 – La DNCP puede suspender procedimientos por especificaciones restrictivas que vulneren la libre concurrencia. [berke.com.py]</p> <p><b>Consulta 2 – WebRTC: ¿Dogma institucional o requisito técnico?</b> Fundamento técnico y legal: El Pliego exige que los agentes usen telefonía basada en WebRTC (apartado 32), como si SIP, softphones o soluciones híbridas fueran herejías tecnológicas. ¿Estamos ante una nueva religión digital? Petitorio: Se solicita permitir alternativas técnicas equivalentes que cumplan con los requisitos de interoperabilidad y seguridad. Normativa: Art. 34 de la Ley 7021/22 – Igualdad de condiciones técnicas. Jurisprudencia relacionada: Caso Petropar (ID 429.339) – La DNCP recibió 38 consultas por direccionamiento técnico hacia una marca específica, lo que derivó en impugnación del proceso. [ultimahora.com]</p> <p><b>Consulta 3 – Gamificación: ¿Atención al asegurado o videojuego institucional?</b> Fundamento técnico y legal: El Pliego exige módulos de gamificación con medallas, puntos y niveles (apartados 100 a 105), como si la atención al paciente dependiera de una competencia olímpica entre agentes. ¿Se busca mejorar el servicio o convertir el call center en Fortnite? Petitorio: Se solicita justificar la necesidad funcional de la gamificación o permitir su inclusión como valor agregado opcional. Normativa: Art. 34 – No imposición de funcionalidades no esenciales. Jurisprudencia relacionada: Resolución DNCP N.º 4400/23 – La DNCP puede investigar de oficio especificaciones que no guarden relación con el objeto contractual. [baselegal.com.py]</p> <p><b>Consulta 4 – 200.000 sesiones de chatbot: ¿Revelación divina o estimación técnica?</b> Fundamento técnico y legal: Se exige un paquete mensual de 200.000 sesiones virtuales (apartado 20), sin ningún dato de tráfico ni justificación. ¿Debemos asumir que el IPS tiene una bola de cristal que predice la demanda exacta? Petitorio: Se solicita justificar el volumen requerido y permitir escalabilidad progresiva conforme a la demanda real. Normativa: Art. 52 – Evaluación técnica proporcional. Jurisprudencia relacionada: Caso Hospital General de Asunción – La DNCP suspendió el proceso por ítems que limitaban la participación sin justificación técnica. [abc.com.py]</p> <p><b>Consulta 5 – Facebook e Instagram: ¿El IPS es filial de Meta Platforms?</b> Fundamento técnico y legal: El Pliego exige integración con Facebook Messenger e Instagram Direct Message (apartados 66 a 70), como si el IPS fuera una sucursal de Silicon Valley. ¿Qué ocurre con otros canales como Telegram, Signal o plataformas nacionales? Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento permitiendo integración con canales equivalentes, conforme a disponibilidad y demanda del asegurado. Normativa: Art. 33 – No direccionamiento hacia marcas. Jurisprudencia relacionada: Caso INTN – La DNCP investigó direccionamiento hacia una empresa recién registrada como proveedor, con especificaciones hechas a medida. [lapoliticaonline.com]</p>	29-10-2025
Respuesta	Fecha de Respuesta
Se aclara que el llamado ha sido cancelado por Resolución CA N° 005-028/26	