

Consultas Realizadas

Licitación 293475 - Servicio de Call Center para la DGJP del Ministerio de Hacienda

Consulta 1 - Posiciones

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
1-Cuál es el criterio técnico u operativo del porqué solicitan 300 posiciones en funcionamiento mínimo para asegurar la capacidad del Call Center, esto no está claro y no tiene sentido ya que solo piden 4 operadores part-time?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
Para el aseguramiento de la envergadura de la empresa. Se desea contratar con una empresa sólida en el mercado. Forma parte del perfil de las empresas solicitadas. Se mantienen sin modificaciones todos los términos del PBC.		

Consulta 2 - Posiciones

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
2-Si somos una multinacional, las posiciones en el exterior suman?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
Podrán considerarse la totalidad de posiciones de la empresa. Se mantienen sin modificaciones todos los términos del PBC.		

Consulta 3 - Posiciones

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
3-Cuál es el motivo del por qué necesitan un proveedor que posee un contrato igual o mayor del 30% del monto licitado?.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
Para el aseguramiento de la envergadura de la empresa. Se desea contratar con una empresa sólida en el mercado. Forma parte del perfil de las empresas solicitadas. Permancen sin modificaciones todos los términos del PBC.		

Consulta 4 - Posiciones

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
4-A que le llaman en funcionamiento mínimo?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
Para el aseguramiento de la envergadura de la empresa. Se desea contratar con una empresa sólida en el mercado. Forma parte del perfil de las empresas solicitadas. Se mantienen sin modificaciones todos los términos del PBC.		

Consulta 5 - Horarios

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

5-En la página 14 del pliego figura lunes a viernes (días hábiles) de 08:00 a 17:00, sin embargo en el formulario de oferta se pide cotizar de lunes a sábados, tomamos el horario del formulario?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Las tarifas deben ser aplicables para horario diurno de lunes a viernes (días hábiles). En caso de solicitud de la DGJP por necesidades eventuales o permanentes, el horario puede ser extendido a días feriados y/o sábados y domingos. Se respeta lo indicado en la página 14. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 6 - Posiciones

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

6-Por qué el pago lo realizan a 60 días, si los servicios se prestaran en forma normal?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Es el plazo que conlleva el proceso administrativo desde la recepción de la factura hasta la transferencia en la cuenta del proveedor, pudiendo ser menor de acuerdo a la disponibilidad del plan de caja y al plan financiero del mes. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 7 - Facturación

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

7-El pago se realiza por el valor total del servicio o en forma mensual?.

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Los pagos se realizarán en forma mensual en base al informe de horas trabajadas en el mes, acorde se indica en el PBC. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 8 - Capacitación

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Cuanto tiempo dura la capacitación?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

La DGJP es responsable de la capacitación en el uso de las herramientas propias, sistemas de consultas y transacciones, así como en productos y servicios. Tiempo de capacitación a convenir. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 9 - Capacitación

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Entendemos que el 15/06 es la fecha del inicio de la capacitación?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

El inicio de la capacitación a cargo de la DGJP será convenido con la empresa adjudicada una vez firmado el contrato de servicios. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 10 - Capacitacion

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Como facturamos las horas de la capacitación?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

La capacitación será a los Operadores de la Contratista, no a la inversa, y estará a cargo de la DGJP. No deberá cotizarse en la oferta. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 11 - Facturacion

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

La primera factura por cuantos días sería?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

La primera factura sería por los primeros 30 días desde la suscripción del contrato. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 12 - Numeracion

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Que numeración utilizaríamos?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Los Oferentes deberán proponer la numeración a ser utilizada. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 13 - Central

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

De quien es la PABX?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

El PABX es de la empresa contratada para los servicios solicitados. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 14 - VPN

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

La contratación de la VPN por quien esta provista?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

A cargo de la empresa contratada. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 15 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Las llamadas son solo entrantes?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Las llamadas serán solo Entrantes. Permancen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 16 - Valores

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

El monto total es solo sobre las horas mensuales o valor única vez?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Los pagos se realizarán en forma mensual en base al informe de horas trabajadas en el mes, acorde se menciona en el PBC. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 17 - Consulta

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Quien realiza el Mystery Shopper?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Forma parte del Informe de MEDICION DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO que la empresa contratada debe presentar mensualmente. Permancen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 18 - I.V.R

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Como cotizamos el I.V.R

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

El servicio de I.V.R no es solicitado, por tanto no debe ser incluido en la oferta. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 19 - Consulta

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Cuál es la volumetría de la carga de trabajo del QA mas el mystery shopper y como facturamos esto?.

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

La carga volumétrica de llamadas diarias oscila entre 350 y 400. Se acentúan las llamadas de acuerdo a las actividades normales y coyunturales. La franja horaria de mayor cantidad de llamadas es entre las 08:00 y las 12:00 diariamente. La modalidad de facturación se establece claramente en el PBC. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 20 - Consulta

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Cuál es la volumetría de la carga de trabajo del QA mas el mystery shopper y como facturamos esto?.

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

La carga volumétrica de llamadas diarias oscila entre 350 y 400. Se acentúan las llamadas de acuerdo a las actividades normales y coyunturales. La franja horaria de mayor cantidad de llamadas es entre las 08:00 y las 12:00 diariamente. La modalidad de facturación se establece claramente en el PBC. Permanece sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 21 - Consulta

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

El monto mínimo va asociado a los 4 recursos?.

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Todos los ítems cotizados deben estar incluidos en el presupuesto estimado. Permancen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 22 - Cotizacion

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

El punto número cuatro del formulario de oferta ,esta por fuera del monto máximo?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

El contrato es por el total ofertado. Ningún ítem se encuentra por fuera del presupuesto que se menciona en el PBC. Permancen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 23 - Cotizacion

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

El monto máximo equivalente a que cantidad de horas mensuales corresponde?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Los montos mínimo y máximo publicados corresponden al presupuesto con se cuenta para esta contratación. El contrato se firmará por la oferta adjudicada. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 24 - I.V.R

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

En que momento del flow utilizamos el I.V.R?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

No se solicita el servicio de I.V.R, por lo tanto no deberá incluirse en la oferta. Las atenciones a los Clientes deberán ser personalizados. Permancen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 25 - Recursos

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Hay limitante de gente, es decir cantidad de operadores que puede llegar a tener el servicio?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

La cantidad inicial solicitada de operadores es 4 (cuatro), pudiendo ser ampliado acorde a las necesidades. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 26 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Cual es el nivel de servicio?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

La relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas antes de los 20 segundos por los operadores, sobre el total de llamadas recibidas. El número total de llamadas diarias oscila entre 350 y 400. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 27 - VPN

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

La contratación de la VPN por quien esta provista?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

A cargo de la empresa contratada. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 28 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Como es la relación de volumen de llamadas y curva contra personal asignado?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Sin datos iniciales. Los informes estadísticos deberán ser proveídos por la empresa contratada. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 29 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Cual es el porcentaje de desvió dentro del compromiso?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Sin datos iniciales. Los informes estadísticos deberán ser proveídos por la empresa contratada. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 30 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Cual es el TMO asignado a la curva?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Si se refiere al Tiempo Medio de Conversación (TMC), favor remitirse a la descripción de este ítem, en la página 19. A los efectos del cálculo se hace referencia que la cantidad de llamadas diarias oscila entre 350 y 400. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 31 - LLamadas

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Cual es la cantidad de llamadas recibidas por franja media horaria?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

De 07:00 a 08:00=50 llamadas; de 08:00 a 12:00=250 llamadas; de 12:00 a 12:30=25 llamadas; de 13:30 a 16:00=65 llamadas. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 32 - Garantia mantenimiento de Oferta

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Se presenta directamente por el monto máximo del pliego? (725.676.000)

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Deberá ser el 3% del valor total de la oferta, acorde se menciona en el PBC. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 33 - Telefonía

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

Se utilizará línea telefónica del la DGJP o del proveedor?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Se deberá utilizar líneas telefónicas de la empresa contratada. Permancen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 34 - Plazo provisión de bienes

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

En la página 23 se menciona que el plazo para inicio del servicio es de 10 días a partir de la firma del contrato. Cuanto tiempo dura la capacitación?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

El inicio y plazo de la capacitación a cargo de la DGJP será convenido una vez firmado el contrato de servicios. Permancen sin modificaciones todos los términos del PBC.

Consulta 35 - Plazo para pago de servicios

Consulta	Fecha de Consulta	25-05-2015
----------	-------------------	------------

En la página 19 se menciona que el pago se realizará dentro de los 60 días posteriores a la presentación de la factura. Se puede considerar que el plazo sea de 30 días?

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-05-2015
-----------	--------------------	------------

Es el plazo que conlleva el proceso administrativo desde la recepción de la factura hasta la transferencia en la cuenta del proveedor, pudiendo ser menor de acuerdo a la disponibilidad del plan de caja y al plan financiero del mes. Permanecen sin modificaciones todos los términos del PBC.