

Consultas Realizadas

Licitación 327515 - LPN SBE N° 137-17 RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CALL CENTER - AD REFERENDUM 2018

Consulta 1 - Consulta 1

Consulta	Fecha de Consulta	07-02-2018
<p>Donde dice: 1. Presentar copias de Contratos y/o Facturas a través de las cuales el oferente demuestre haber facturado en la provisión de Licencias de Call Center a instituciones públicas o privadas dentro de los últimos 5 (cinco) años (2012 2013 2014 2015 2016), y que el volumen de negocios en su totalidad sea igual o superior al 50% (cincuenta por ciento) del valor de su oferta.</p> <p>Solicitamos respetuosamente sean aceptadas copias de Contratos y/o Facturas a través de las cuales el oferente demuestre haber facturado en la provisión de Licencias de Call Center y/o similares, a instituciones públicas o privadas dentro de los últimos 5 (cinco) años (2012 2013 2014 2015 2016)</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
<p>El oferente deberá remitirse a lo establecido en la Adenda N° 2.</p>		

Consulta 2 - CONSULTA N. 1

Consulta	Fecha de Consulta	07-02-2018
<p>Deben considerarse gateway E1 nuevos?</p>		
Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
<p>Se aclara que no deben considerarse gateway E1 nuevos, serán reutilizados los existentes, pero deben ser adheridos a un contrato de soporte del fabricante para reposición de partes.</p>		

Consulta 3 - CONSULTA N. 2

Consulta	Fecha de Consulta	07-02-2018
<p>En caso que el cliente complete su gestión por la web se permitirá el uso de diferentes medios de comunicación para autenticar la misma -> Pregunta: quien genera el código de transacción para ser enviado al cliente?</p>		
Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
<p>Se aclara que el IPS devolverá toda la información necesaria para validar la transacción. Adicionalmente IPS validará que dicha información sea correcta.</p>		

Consulta 4 - Consulta 2

Consulta	Fecha de Consulta	07-02-2018
<p>Donde dice: 12. Presentación como mínimo de 3 (tres) Certificados o Actas de Recepción Final de Bienes objeto del presente llamado donde conste el desempeño satisfactorio en la prestación de Renovación de Licencias de Call Center, expedidos por Instituciones Públicas o Privadas dentro de los últimos 05 (cinco) años. (Dicho documento deberá estar debidamente sellado y firmado por el responsable que lo emitió).</p> <p>Respetuosamente solicitamos sean aceptados Certificados o Actas de Recepción Final de Bienes objeto del presente llamado donde conste el desempeño satisfactorio en la prestación de Renovación de Licencias de Call Center y/o similares expedidos por Instituciones Públicas o Privadas dentro de los últimos 05 (cinco) años.-</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
<p>El oferente deberá remitirse a lo establecido en la Adenda N° 2.</p>		

Consulta 5 - CONSULTA N. 3

Consulta	Fecha de Consulta	07-02-2018
<p>Donde dice integración vía WhatsApp, puede asumirse como alternativa el uso de SMS? ya que hasta el momento WhatsApp no cuenta con APIs para interacciones con terceras partes.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
<p>El oferente debe asegurar la posibilidad de integración con la plataforma omnicanal ofrecida en un lapso no superior a 9 meses a partir de la publicación de las APIs de integración.</p>		

Consulta 6 - 13. SISTEMA DE AGENDA DE CITAS MÉDICAS

Consulta	Fecha de Consulta	07-02-2018
<p>a. Pregunta: Se entiende por este punto que IPS publicará las interfaces web de todos sus sistemas de agendamiento y que desde la interfaz de agente/supervisor se podrá tener acceso a dichas interfaces desde un único front-end.</p> <p>b. Pregunta: Sera responsabilidad de IPS la customización del look&feel de las interfaces web del sistema de agendas que pudiesen ser necesarias para la optima integración de ambas plataformas.</p> <p>c. Pregunta: Se interpreta que IPS cuenta con un sistema de agendamiento de citas médicas y que este sistema será el encargado de emitir las confirmaciones de los turnos a través de la solución ofertada.</p> <p>d. Pregunta: se interpreta que el sistema de agenda de IPS enviará los recordatorios de turnos a través de la plataforma ofertada.</p> <p>e. Agendar citas con servicios múltiples concurrentes Pregunta: Se interpreta que IPS cuenta con un sistema para realizar este tipo de tareas y que se requiere integrar en el front-end del agente/supervisor una (o múltiple ventanas web) para la operación de dicho turno/s</p> <p>f. Agenda por oferta (eficiencia): pregunta: Se interpreta que el propio sistema de IPS detectará los turnos libres y generará una lista de contactos para ser llamados vía telefónica o por email o SMS según lo requiera el propio sistema de IPS informado en la integración con la plataforma CISCO.</p> <p>g. Agenda crítica: pregunta: Se interpreta que el propio sistema de IPS detectará los turnos libres y generará una lista de contactos para ser llamados vía telefónica o por email o SMS según lo requiera el propio sistema de IPS informado en la integración con la plataforma CISCO.</p> <p>h. Re-agendamiento por circunstancias no previstas: pregunta: Se interpreta que el propio sistema de IPS detectará los turnos libres y generará una lista de contactos para ser llamados vía telefónica o por email o SMS según lo requiera el propio sistema de IPS informado en la integración con la plataforma CISCO.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
<p>a. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.</p> <p>b. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.</p> <p>c. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.</p> <p>d. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.</p> <p>e. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.</p> <p>f. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.</p> <p>g. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.</p> <p>h. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.</p>		

Consulta 7 - 5. 14. ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO DE LAS INTERACCIONES DEL CC.

Consulta	Fecha de Consulta	07-02-2018
a. Pregunta: Se interpreta que el agente realiza la gestión del contacto sobre un CRM existente de IPS y que intercambiarán índices para la gestión del contacto en ambas plataformas.		
b. Pregunta: Se interpreta que el agente busca y actualiza los casos abiertos sobre un CRM existente de IPS.		
c. Pregunta: Se interpreta que la gestión del caso (abierto, cerrado, pendiente, etc.) es responsabilidad del CRM existente de IPS.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
a. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.		
b. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.		
c. Respuesta: Se aclara que es correcta la interpretación, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 8 - Prorroga

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
Debido a la envergadura del proyecto y el poco tiempo para dimensionar y preparar la propuesta técnica / comercial, solicitamos extender el plazo de consultas por al menos 5 días más y la presentación de las propuestas por al menos 10 días más.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
El oferente deberá ajustarse a los plazos establecidos en el SICP.		

Consulta 9 - Interfaz de Reportería

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
Dentro de la sección III Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos, en el apartado Reportes, acerca del párrafo siguiente El sistema de reportes estará basado en WEB 2.0 y presentará vistas acordes al perfil del usuario. Ofrecerá las siguientes funcionalidades en un único front tanto para tiempo real como históricos: Solicitamos considerar sistemas de reportería con un front independiente para los reportes históricos y otro para tiempo real.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
Se aclara que se solicita una única interfaz de reporting y que mediante perfiles de usuarios puedan acceder a información pertinente a su rol, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 10 - Desktop de Agentes & Supervisores

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
----------	-------------------	------------

Dentro de la sección III Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos, en los apartados Desktop de Agente y Desktop Supervisor se solicitan interfaces WEB, solicitamos puedan considerar también interfaces de tipo cliente local fino con funcionalidad de actualización automática y mejores prestaciones en caso de contingencia

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
-----------	--------------------	------------

Se aclara que se solicitan interfaces WEB indefectiblemente, por lo tanto el oferente deberá ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.

Consulta 11 - Requerimientos de Hardware & Software

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
----------	-------------------	------------

Favor aclarar si en caso de proponer un reemplazo de la solución actual de Contact Center Cisco por una solución de otro fabricante, se debe incluir en la propuesta la provisión del hardware y/o software (S.O., BD, Virtualización, etc.) requerido por la solución, o si se instalará en la infraestructura propia y/o a ser provistos por IPS.

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
-----------	--------------------	------------

En el caso planteado, el oferente deberá incluir el hardware y el software.

Consulta 12 - Perifericos incluidos en la oferta

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
----------	-------------------	------------

Dentro de la sección III Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos, en el apartado GENERALIDADES DE LA PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTOS, acerca del párrafo siguiente Se consideran incluidos en esta provisión todos los equipos periféricos asociados, los terminales telefónicos de los Operadores y/o Supervisores, los cabezales de operador (headset), los distribuidores, los respectivos servicios técnicos de Soporte técnico y Atención de Reclamos y los cursos de capacitación para Técnicos, Operadores y Supervisores, como así también todo otro elemento necesario para el buen funcionamiento del CC.

Favor aclarar si la provisión de equipos periféricos y cabezales del operador (heatset) debe incluir el cambio de los mismos en caso de fallas posteriores a la implementación, durante la vigencia del contrato o si solamente se refiere a la provisión inicial.

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
-----------	--------------------	------------

El oferente deberá proveer los headset necesarios para la totalidad de agentes/supervisores.

Consulta 13 - Servicio de Fax

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
----------	-------------------	------------

Dentro de la sección III Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos, en el apartado CONSIDERACIONES GENERALES, acerca del párrafo siguiente Para la implementación de funcionalidad de transporte de FAX el sistema deberá soportar el protocolo T.38.

Favor aclarar cual es el uso que se le dará al sistema de Fax (entrante, saliente via mail, etc) y si de debe incluir una solución de Fax server. Solicitamos que nos provean ejemplos de casos de uso del fax para mejor comprensión.

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
-----------	--------------------	------------

El oferente deberá proveer una solución de FAX Server.

Consulta 14 - Desarrollo de driver no oficial de Whatsapp

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
<p>Dentro de la sección III Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos, en el apartado DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO, en varios ejemplos se menciona el canal de Whatsapp como el canal para realizar ciertas verificaciones con el asegurado, en algunos casos se indica el canal de SMS como alternativa. Solicitamos se pueda considerar una norma general el uso alternativo del canal de SMS, considerando que en la actualidad Whatsapp como compañía, aún no ha liberado una API oficial para su integración con sistemas de terceros, por lo tanto cualquier sistema integrado a este canal lo realiza con conectores no oficiales desarrollados con ingeniería inversa, por ende no se puede garantizar su correcto funcionamiento y su continuidad.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
<p>Se aclara que el oferente debe asegurar la posibilidad de integración con la plataforma omnicanal ofrecida en un lapso no superior a 9 meses a partir de la publicación de las APIs de integración.</p>		

Consulta 15 - Licenciamiento de Email

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
<p>Dentro de la sección III Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos, en el apartado Mail, acerca del párrafo siguiente Los agentes de correo electrónico podrán ser agentes de otras colas de otras tecnologías y la asignación de los correos tendrá una lógica que incluya no solo la cantidad de correos asignados sino también si está atendiendo una llamada, uno o más chats, etc. Favor aclarar a que se refiere con que, los agentes de correo podrán atender colas de otras tecnologías, ya que entendemos que uno de los propósitos de este proceso es la unificación la tecnología de atención a un entorno OMNISCANAL. Solicitamos que nos provean un ejemplo para mejor comprensión.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
<p>Se aclara que un agente puede atender un contacto telefónico, sin ninguna acción de cambio de cola o interfaz, atender un chat o un correo electrónico, para luego atender una nueva llamada telefónica.</p>		

Consulta 16 - Licenciamiento de Email 2

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
<p>Dentro de la sección III Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos, en el apartado Mail, acerca del párrafo siguiente Dicho expediente deberá ser utilizado para diversas gestiones del IPS no restringiendo su uso a los agentes. Los agentes que pueden estar en la cola de un determinado correo electrónico no consumirán licencias del CC si no utilizan otros canales tales como telefonía o chat a los efectos de poder integrar a este sistema a toda la plantilla del IPS para la intervención en los expedientes iniciados en el correo electrónico. Solicitamos que nos confirmen si se dará por cumplido esta especificación, teniendo el primer contacto de correo dirigido al Contact Center y desde ahí, en caso de ser necesario, se genere un caso y se derive a cualquier cuenta de correo interna del IPS para su gestión. Si este no fuera el caso de uso, favor aclarar cual sería el flujo y la participación de los agentes de correo que no forman parte del Contact Center. Solicitamos que nos provean un ejemplo para mejor comprensión</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
<p>Se aclara que se dará por cumplido esta especificación, teniendo el primer contacto de correo dirigido al Contact Center y desde ahí se derive a cualquier cuenta de correo interna del IPS para su gestión.</p>		

Consulta 17 - Agenda de Citas Médicas

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
----------	-------------------	------------

Dentro de la sección III Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos, acerca del apartado SISTEMA DE AGENDA DE CITAS MÉDICAS, favor aclarar si el sistema de agenda de citas debe estar incluido en la oferta o si se trata de un sistema de IPS al cual debe integrarse la solución propuesta.

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
-----------	--------------------	------------

Se aclara que se integrará a un sistema existente de agendas de IPS.

Consulta 18 - Gestion de casos / CRM

Consulta	Fecha de Consulta	08-02-2018
----------	-------------------	------------

Dentro de la sección III Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos, acerca del apartado ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO DE LAS INTERACCIONES DEL CC, para la administración de la apertura y seguimientos de los expedientes, favor aclarar si el sistema debe incluir un sistema de gestión de casos / CRM, o si se integrará a un sistema existente del IPS.

Respuesta	Fecha de Respuesta	27-02-2018
-----------	--------------------	------------

Se aclara que se integrará a un sistema existente de agendas de IPS.