

Consultas Realizadas

Licitación 424512 - Lp1764-23 Servicio de Asistente Virtual para Autogestión de Clientes de la ANDE, bajo la modalidad de Contrato Abierto.

Consulta 1 - SMS

Consulta	Fecha de Consulta	04-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante aclarar si el costo de los envíos sms (mensaje de texto) lo abarcará la entidad. O si el costo se debe incluir con la oferta.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas, que el costo de los SMS lo abarcará la ANDE.		

Consulta 2 - Integración SMS

Consulta	Fecha de Consulta	04-08-2023
Se solicita amablemente a la convocante aclarar si necesita algún tipo de integración con un servidor sms que posee la entidad, o utiliza un servidor tercerizado.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas, que la ANDE cuenta con el sistema para remisión de mensaje de texto SMS, y si se debe prever la integración.		

Consulta 3 - soporte (remoto o físico)

Consulta	Fecha de Consulta	07-08-2023
La solución deberá contar con un constante soporte (remoto o físico) mientras dure el contrato. El soporte técnico es de 24 horas al día, el máximo de tiempo estimado en dar respuesta a inconvenientes es de 2 Hs. Dependiendo de la complejidad del inconveniente el tiempo de solución lleva como mínimo 15 min. => El SLA establecido aplica a cualquier tipo de inconveniente? Es posible que Ande solicite un cambio funcional fuera de hora? Por los canales especificados (sobre todo WhatsApp y Facebook) puede haber inconvenientes que no dependen del Fabricante sino del dueño del canal (Meta en este caso), en esos casos los tiempos establecidos pueden ser de respuesta pero no de resolución, correcto?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-08-2023
1) Sí, a cualquier tipo de inconvenientes. 2) Si se presentará algún cambio funcional, será coordinado entre las partes. 3) Si se presentará algunos inconvenientes que no dependen del fabricante, puede ser de respuesta, con el tiempo probable de solución.		

Consulta 4 - costos/tarifa por las interacciones y /o mensajes

Consulta	Fecha de Consulta	07-08-2023
Se requiere que la solución no posea costos/tarifa por las interacciones y /o mensajes entrantes o salientes.=> El canal WhatsApp tiene costo por sesión tanto entrante (iniciada por el usuario) como saliente (iniciada por la empresa) y estos costos no son negociables ya que están fijados directamente por Meta. Se espera que se cotice una tarifa fija mensual? En caso afirmativo, hay alguna previsión de tráfico (cantidad de interacciones entrantes y salientes) mensual?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	16-08-2023
Sí. Está prevista una estimación mínima y máxima de tráfico/sesiones		

Consulta 5 - capacidad de gestionar la recepción y almacenamiento

Consulta	Fecha de Consulta	07-08-2023
Se requiere que la solución tenga la capacidad de gestionar la recepción y almacenamiento de expedientes digitales para la Mesa de entrada incluyendo la generación de acusos o contraseñas por las recepciones de los mismos. => Se espera que la solución almacene archivos de expedientes digitales? En caso que SI, que tamaño promedio tienen dichos archivos y que cantidad se espera que se deba almacenar? En caso que NO, la solución puede conectarse a algún sistema de almacenamiento de Ande (via FTP o nube) ?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	16-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas, que todos los archivos (adjuntos) digitales, deben ser depositados en los sistema de la ANDE. Y se debe prever la integración a los sistema de la ANDE.		

Consulta 6 - archivos a través de un Gestor

Consulta	Fecha de Consulta	07-08-2023
Se requiere que la solución pueda permitir el envío de archivos a través de un Gestor, el cual administre la carga de la información.=> Estos envíos serán a través del canal WhatsApp? En caso que SI, es posible definir una plantilla (template) de mensaje saliente que incluya un archivo (el cual debe estar accesible por Meta al momento del envío). Este método es suficiente para Ande?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	16-08-2023
Sí, serán a través de Whatsapp. La ANDE establecerá el formato de mensaje saliente.		

Consulta 7 - Sistema de geolocalización

Consulta	Fecha de Consulta	07-08-2023
Se requiere que la solución cuente con un Sistema de geolocalización para registro de puntos importantes y de interés para la convocante. El asistente virtual debe trabajar como mínimo con Google Maps de manera a reconocer, recibir y también enviar ubicaciones si el cliente necesita.=> La integración requerida con Google Maps incluye la posibilidad de agregar o editar ubicaciones en nombre de Ande? o solamente es a nivel de lectura?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	16-08-2023
Sí, a nivel de lectura.		

Consulta 8 - reconocimiento de usuario

Consulta	Fecha de Consulta	07-08-2023
Se requiere que la solución tenga la capacidad de reconocimiento de usuario para poder entregar una atención personalizada.=> Ande proveerá métodos para realizar dicha autenticación? Es decir, el chatbot solicita ingreso de identificación (cédula, número de cliente, etc) lo envía a un sistema de Ande y queda esperando respuesta.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	16-08-2023
Sí, debe ser personalizado y la ANDE proveerá el método de autenticación.		

Consulta 9 - Interacción con Agente en Línea

Consulta	Fecha de Consulta	07-08-2023
Interacción con Agente en Línea (Esta modalidad será desarrollada en la 2da fase de implementación). Deberá ser capaz de establecer restricciones de interacción. Ejemplo: lunes a viernes de 07:00 hs a 16:00 hs, conforme a los requerimientos de la solicitante.=> La solución debe proveer un Panel de Agente para que éste responda estas interacciones? o Ande cuenta con algún sistema de tipo Contact Center por el cual se deben atender estos chats? En caso de ser la segunda opción, por favor aclarar de qué sistema se trata.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	16-08-2023
La ANDE proveerá los agentes para responder las interacciones, que no puede resolver el CHAT BOT		

Consulta 10 - Chat Bot

Consulta	Fecha de Consulta	07-08-2023
El servicio de Chat Bot, debe interactuar con web services de ANDE, => Ande provee acceso a todos sus sistemas a través de web services expuestos a Internet? y garantizar la ciberseguridad contra los siguientes casos y/o eventos: 1. Ataques a la base de datos 2. Ataques de XSS - Cross Site Scripting 3. Ataques de inyección SQL 4. ataques de Denegación de Servicio (DoS) 5. Secuestro de cuentas de sistemas de mensajería o redes sociales => Favor aclarar qué se espera de este punto 6. Robot para consultas masivas en corto tiempo => Favor aclarar qué se espera de este punto => Favor especificar técnicamente "Enlace de comunicación" ya que en el documento del pliego se menciona web services. Es necesario establecer un túnel seguro (VPN site to site) entre las premisas?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	16-08-2023
Sí, todos los web services de la ANDE, estarán expuestos a internet. Se espera el uso correcto y seguro del número de WhatsApp definido para la ANDE, y la seguridad de la BD de la ANDE. Y que el servicio no caiga por consultas a la BD de la ANDE (web service), masivas por segundo, a través de ese canal. Enlace de comunicación, se refiere a que la conexión será únicamente a través de los web service de la ANDE, disponibilizados en internet, y que deben ser integrados al servicio de Chat Bot.		

Consulta 11 - Sesión anual o mensual

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante aclarar el Punto 8.c del pliego, necesitamos saber si las sesiones del chatbot que mencionan son mensual o anual.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que las sesiones del Chatbot indicados en las Especificaciones Técnicas son cantidades estimadas por un máximo total de la contratación durante los 24 meses.		

Consulta 12 - Costo

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante aclarar, piden el canal de Whatsapp. Tienen contemplado el costo de Meta para ese canal? Los precios públicos FOB son los siguientes: https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que el precio del oferente debe incluir todos los costos que conlleve la implementación efectiva del servicio solicitado.		

Consulta 13 - Aclarar API GEO-ZONAS

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante, en aclarar, en donde dice: Incluya gestiones para que puedan ser ingresadas reclamos de forma automática e impacte en la base de datos de la Institución dejando un registro de ubicación mediante la aplicación de geo-zonas. Cuentan con una API rest para integracion con la Base?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que se debe prever la integración mediante web service, para lograr que impacte en la BD de la ANDE, los mismos se encuentran disponibles en un entorno web con credenciales de acceso.		

Consulta 14 - API REST WEB

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante, en aclarar, en donde dice: Incluya gestiones que permita el Ingreso de Expedientes de Mesa de entrada de manera virtual, con la Plataforma existente de ANDE Cuentan con una API rest para integracion con dicha plataforma?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que se debe prever la integración mediante web service, para lograr que impacte en la BD de la ANDE, los mismos se encuentran disponibles en un entorno web con credenciales de acceso.		

Consulta 15 - GOOGLE MAPS

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante, en aclarar, en donde dice: Incluya un Sistema de geolocalización para registro de puntos importantes y de interés para la Convocante. Cuentan con una cuenta de Google Maps para poder hacer las consultas geo referenciadas?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaramos que se refiere en el caso que el usuario desee o deba enviar su ubicación con la herramienta del WhatsApp, y dicha ubicación también pueda ser captada y registrada en la BD de la ANDE.		

Consulta 16 - Validación de usuarios

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante, en aclarar, en donde dice: Incluya un Sistema de reconocimiento de usuario para mejor atención. Podrían dar mas detalle? Se refieren a que se pueda validar el usuario o que la solución cuente con herramientas de reconocimiento facial por ej?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaramos que se refieren a que se pueda identificar al cliente y brindarle una respuesta de manera personalizada. Ej: Buenos días Sr. Juan Benítez.		

Consulta 17 - APP ANDE

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante, en aclarar, APP MI ANDE,: es propia la App? cuentan con el manejo del front de la app para poder enviar los mensajes a una API externa?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaramos que la APP es propia. Si, se cuenta con el manejo del front de la app.		

Consulta 18 - Costo/Tarifa

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante, en aclarar, Se requiere que la solución no posea costos/tarifa por las interacciones y /o mensajes entrantes o salientes. Esto es posible para los canales que no son Whatsapp. Lo tienen contemplado?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaramos que se espera que se cotice una tarifa fija mensual y está prevista una estimación mínima y máxima de tráfico/sesiones. Se debe incluir todos los costos que conlleve la implementación efectiva del servicio solicitado.		

Consulta 19 - Sesiones

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante, en aclarar, lo siguiente: La cantidad mínima de sesiones será aproximadamente de 1.440.000 y como máximo aproximadamente de 3.600.000 de acuerdo a las estimaciones realizadas. Estas cantidades son para todos los canales? Son entrantes o salientes? Sesiones se refieren a las de Meta? Nuevamente se hace necesario entender el detalle por canal, ya que si consideran los costos de meta mencionados en la pregunta 1, el presupuesto del pliego no alcanza ni siquiera contemplando el mínimo de su volumen solicitado.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que las sesiones del Chatbot son sesiones en WhatsApp, indicados en las Especificaciones Técnicas y son cantidades estimadas por un máximo total de la contratación durante los 24 meses.		

Consulta 20 - Árbol

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante, en aclarar, lo siguiente: Es posible conocer cómo continúa el árbol del flujo conversacional? Cuantos niveles tienen? Ya tienen identificados los puntos de integración con sus sistemas? O bien consideramos en la implementación sólo esto com alcance inicial: SALUDO INICIAL (1) Reclamos (2) Comercial (3) Otros (4) Agente Reclamos (F) Falta de energía (C) Comercial/ Facturación (A) Alumbrado Público Comercial (C) Consulta de facturas (S) Solicitudes (X) Simulaciones		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que Inicialmente se deberá implementar los mismos servicios hoy disponible en la APP "MI ANDE" de la ANDE. Así también, se debe prever posibles ampliaciones conforme a los términos de las Especificaciones Técnicas. Se debe prever la integración mediante web service que se encuentran disponibles en un entorno web con credenciales de acceso.		

Consulta 21 - ACK

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante, en aclarar, lo siguiente: Podrían dar mas detalle a que se refieren con esto: Leer confirmación (ACK). Podemos inferir que son las confirmaciones de lectura de un whastapp? (doble tilde azul)		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que si se refiere a las confirmaciones de lectura de Whatsapp.		

Consulta 22 - SMS

Consulta	Fecha de Consulta	08-08-2023
Solicitamos amablemente a la convocante, en aclarar, lo siguiente: Para la cotización se piden mensajes de texto (nunca se mencionó el canal SMS como alcance inicial)		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que No es necesario incluir costos de SMS. La ANDE cuenta con un servicio para el envío de mensajes de texto vía SMS.		

Consulta 23 - La solución deberá contar con un constante soporte (remoto o físico) mientras dure el contrato

Consulta	Fecha de Consulta	11-08-2023
La solución deberá contar con un constante soporte (remoto o físico) mientras dure el contrato. El soporte técnico es de 24 horas al día, el máximo de tiempo estimado en dar respuesta a inconvenientes es de 2 Hs. Dependiendo de la complejidad del inconveniente el tiempo de solución lleva como mínimo 15 min. => El SLA establecido aplica a cualquier tipo de inconveniente? Es posible que Ande solicite un cambio funcional fuera de hora? Por los canales especificados (sobre todo WhatsApp y Facebook) puede haber inconvenientes que no dependen del Fabricante sino del dueño del canal (Meta en este caso), en esos casos los tiempos establecidos pueden ser de respuesta pero no de resolución, correcto?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que Sí, a cualquier tipo de inconvenientes. Si se presentará algún cambio funcional, será coordinado entre las partes. Si se presentará algunos inconvenientes que no dependen del fabricante, puede ser de respuesta, con el tiempo probable de solución.		

Consulta 24 - Se requiere que la solución no posea costos/tarifa por las interacciones y /o mensajes entrantes o salientes

Consulta	Fecha de Consulta	11-08-2023
Se requiere que la solución no posea costos/tarifa por las interacciones y /o mensajes entrantes o salientes.=> El canal WhatsApp tiene costo por sesión tanto entrante (iniciada por el usuario) como saliente (iniciada por la empresa) y estos costos no son negociables ya que están fijados directamente por Meta. Se espera que se cotee una tarifa fija mensual? En caso afirmativo, hay alguna previsión de tráfico (cantidad de interacciones entrantes y salientes) mensual?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Remitirse a lo establecido en las Especificaciones Técnicas, aclaramos que está prevista una estimación mínima y máxima de tráfico/sesiones en la misma.		

Consulta 25 - Se requiere que la solución tenga la capacidad de gestionar la recepción y almacenamiento de expedientes digitales para la Mesa de entrada incluyendo la generación de acuses o contraseñas por las recepciones de los mismos

Consulta	Fecha de Consulta	11-08-2023
Se requiere que la solución tenga la capacidad de gestionar la recepción y almacenamiento de expedientes digitales para la Mesa de entrada incluyendo la generación de acuses o contraseñas por las recepciones de los mismos. => Se espera que la solución almacene archivos de expedientes digitales? En caso que SI, que tamaño promedio tienen dichos archivos y que cantidad se espera que se deba almacenar? En caso que NO, la solución puede conectarse a algún sistema de almacenamiento de Ande (via FTP o nube) ?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que todos los archivos (adjuntos) digitales, deben ser depositados en los sistema de la ANDE. Se debe prever la integración al web service, para lograr que impacte en la BD de la ANDE, los mismos se encuentran disponibles en un entorno web con credenciales de acceso.		

Consulta 26 - Se requiere que la solución pueda permitir el envío de archivos a través de un Gestor, el cual administre la carga de la información.=>

Consulta	Fecha de Consulta	11-08-2023
Se requiere que la solución pueda permitir el envío de archivos a través de un Gestor, el cual administre la carga de la información.=> Estos envíos serán a través del canal WhatsApp? En caso que SI, es posible definir una plantilla (template) de mensaje saliente que incluya un archivo (el cual debe estar accesible por Meta al momento del envío). Este método es suficiente para Ande?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que Sí, serán a través de Whatsapp. La ANDE establecerá el formato de mensaje saliente.		

Consulta 27 - Se requiere que la solución pueda permitir el envío de archivos a través de un Gestor, el cual administre la carga de la información.

Consulta	Fecha de Consulta	11-08-2023
Se requiere que la solución pueda permitir el envío de archivos a través de un Gestor, el cual administre la carga de la información.=> Estos envíos serán a través del canal WhatsApp? En caso que SI, es posible definir una plantilla (template) de mensaje saliente que incluya un archivo (el cual debe estar accesible por Meta al momento del envío). Este método es suficiente para Ande?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que Sí, serán a través de Whatsapp. La ANDE establecerá el formato de mensaje saliente.		

Consulta 28 - Se requiere que la solución cuente con un Sistema de geolocalización para registro de puntos importantes y de interés para la convocante

Consulta	Fecha de Consulta	11-08-2023
Se requiere que la solución cuente con un Sistema de geolocalización para registro de puntos importantes y de interés para la convocante. El asistente virtual debe trabajar como mínimo con Google Maps de manera a reconocer, recibir y también enviar ubicaciones si el cliente necesita.=> La integración requerida con Google Maps incluye la posibilidad de agregar o editar ubicaciones en nombre de Ande? o solamente es a nivel de lectura?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que es solamente a nivel de lectura.		

Consulta 29 - Se requiere que la solución tenga la capacidad de reconocimiento de usuario para poder entregar una atención personalizada

Consulta	Fecha de Consulta	11-08-2023
Se requiere que la solución tenga la capacidad de reconocimiento de usuario para poder entregar una atención personalizada.=> Ande proveerá métodos para realizar dicha autenticación? Es decir, el chatbot solicita ingreso de identificación (cédula, número de cliente, etc) lo envía a un sistema de Ande y queda esperando respuesta.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que debe ser personalizado y la ANDE proveerá el método de autenticación.		

Consulta 30 - Interacción con Agente en Línea (Esta modalidad será desarrollada en la 2da fase de implementación)

Consulta	Fecha de Consulta	11-08-2023
Interacción con Agente en Línea (Esta modalidad será desarrollada en la 2da fase de implementación). Deberá ser capaz de establecer restricciones de interacción. Ejemplo: lunes a viernes de 07:00 hs a 16:00 hs, conforme a los requerimientos de la solicitante.=> La solución debe proveer un Panel de Agente para que éste responda estas interacciones? o Ande cuenta con algún sistema de tipo Contact Center por el cual se deben atender estos chats? En caso de ser la segunda opción, por favor aclarar de qué sistema se trata.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que la ANDE proveerá los agentes para responder las interacciones, que no puede resolver el CHAT BOT.		

Consulta 31 - El servicio de Chat Bot, debe interactuar con web services de ANDE, => Ande provee acceso a todos sus sistemas a través de web services expuestos a Internet?

Consulta	Fecha de Consulta	11-08-2023
El servicio de Chat Bot, debe interactuar con web services de ANDE, => Ande provee acceso a todos sus sistemas a través de web services expuestos a Internet? y garantizar la ciberseguridad contra los siguientes casos y/o eventos: 1. Ataques a la base de datos 2. Ataques de XSS - Cross Site Scripting 3. Ataques de inyección SQL 4. ataques de Denegación de Servicio (DoS) 5. Secuestro de cuentas de sistemas de mensajería o redes sociales => Favor aclarar qué se espera de este punto 6. Robot para consultas masivas en corto tiempo => Favor aclarar qué se espera de este punto		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que se debe prever la integración al web service, los mismos se encuentran disponibles en un entorno web con credenciales de acceso. Se espera el uso correcto y seguro del número de WhatsApp definido para la ANDE, y la seguridad de la BD de la ANDE. Además, que el servicio no caiga por consultas a la BD de la ANDE (web service), masivas por segundo, a través de ese canal.		

Consulta 32 - => Favor especificar técnicamente "Enlace de comunicación" ya que en el documento del pliego se menciona web services. Es necesario establecer un túnel seguro (VPN site to site) entre las premisas?

Consulta	Fecha de Consulta	11-08-2023
=> Favor especificar técnicamente "Enlace de comunicación" ya que en el documento del pliego se menciona web services. Es necesario establecer un túnel seguro (VPN site to site) entre las premisas?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	21-08-2023
Sírvanse considerar para la elaboración de sus ofertas lo siguiente: Aclaremos que el Enlace de comunicación se refiere a que la conexión será únicamente a través de los web service de la ANDE. Se debe prever la integración al web service, para lograr que impacte en la BD de la ANDE, los mismos se encuentran disponibles en un entorno web con credenciales de acceso.		