



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objeto

El presente Anexo de Especificaciones Técnicas contempla la contratación de un servicio de Call Center para llamadas Inbound (entrantes) compuesto como mínimo por VEINTIÚN (21) puestos de atención, con el equipamiento pertinente.

Los principales objetivos a cumplir por el proveedor son:

- a. 5% de Tasa de Abandono.
- b. 85% de SLA (Nivel de Servicio).
- c. 100% de Registración de las llamadas atendidas en herramienta CRM.
- d. 180 seg T.T. Talking Time (Tiempo medio de Conversación).
- e. 10 evaluaciones semanales de escuchas por Skill (Operador).
- f. 48 hs. Respuestas de Mails y Formularios Web.

2. Consideraciones Generales

- 1) El objetivo de las llamadas entrantes será la de satisfacer los requerimientos de los usuarios que se comuniquen a través del número de atención telefónica de SOFSE: 0800 222 TREN (8736).
- 2) Las llamadas entrantes personalizadas se contestarán de lunes a viernes en la franja horaria de 05 a 01 horas y los sábados, domingos y feriados en la franja horaria de 06 a 22 hs.
- 3) La facturación será mensual y se deberá respetar el diagrama de operadores por hora que se detalla a continuación y contar con un operador Bilingüe (Idioma Inglés) de 07 a 20 hs.

Semana	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
TRENES ARGENTINOS OPERACIONES																									
6																									
7																									
8																									
9																									
15																									
16																									
TOTAL DE OPERADORES	0	0	0	0	0	2	5	6	8	8	8	6	6	7	5	5	7	8	5	5	5	5	3	2	2

Pablo Guipring
 Gerente de Marca y Programa del Pasajero
RODRIGO SANDOVAL
 SUBGERENTE
 COMPROMISO CON EL PASAJERO
 TRENES ARGENTINOS
 OPERACIONES
SANTIAGO PEREZ TEMP
 GTE. GRAL. DESARROLLO COMERCIAL
 OPERADORA FERROVIARIA S.E.



Fin de Semana y Feriados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
19																								
20																								
21																								
TOTAL DE OPERADORES	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	0

- 4) El personal que el contratista requiera para prestar el servicio de Call Center para SOFSE lo hará en EXCLUSIVIDAD, no pudiendo atender posiciones ajenas. La inobservancia de esta condición implicará la aplicación de una multa del 10 por mil al monto del contrato.
- 5) SOFSE podrá solicitar la cantidad de reportes, vistas o estadísticas que considere convenientes para el control de la calidad del servicio prestado.
- 6) SOFSE podrá asimismo efectuar cualquier tipo de control de las llamadas entrantes, ya sea en el lugar, por muestreo, o por cualquier modalidad que considere pertinente, todo ello a los fines de su posterior facturación y conformidad de la prestación del servicio.
- 7) El oferente, junto con su oferta, deberá designar un Representante Técnico que lo representará en todas las instancias de la presente contratación, hasta la finalización de la prestación, en caso de resultar adjudicado.

3. Capacidad técnica de los oferentes.

3.1 Antecedentes para la correcta evaluación de las ofertas. El Oferente deberá incluir obligatoriamente la siguiente:

TRENTA (3) Certificados de empresas Públicas y/o Privadas a las cuales hayan realizado implementaciones de servicios similares y de un tamaño no menor DIEZ (10) posiciones de atención en funcionamiento cada una.

Deberá acreditar experiencia general mínima de DOS (2) años en infraestructura y conocimiento en diseño e implementación de servicios de Call Centers, a través de certificaciones de servicio de TRES (3) empresas Públicas y/o Privadas, y que cuenta actualmente como mínimo con CUARENTA (40) posiciones de atención en funcionamiento, extremo que acreditará mediante la presentación de los respectivos F 931 de AFIP.

- **La cantidad de personal superior:** El oferente deberá detallar posiciones, cantidades y organigrama actual.

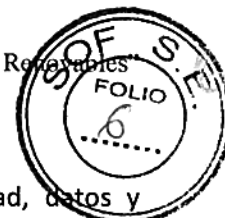
3.2 Capacidad de Ofrecer el Servicio Exigido

El Servicio a brindar será acorde a la importancia y calidad de las prestaciones solicitadas. Para ello, los oferentes deberán poseer la capacidad para dar cumplimiento a las condiciones de calidad exigidas para los servicios solicitados en el presente llamado a Licitación, y con los requerimientos definidos en el presente Pliego.

Oferente deberá acreditar:

ubicación (locación) donde se brindará el servicio: la localización debe ser adecuada y con accesibilidad de el punto de vista de seguridad para empleados, con medios de locomoción en las cercanías y buenos precios. La acreditación de este extremo será mediante contrato de alquiler o título de propiedad. En el caso de contrato de alquiler, su duración no podrá ser inferior al plazo de la presente contratación.

KUDRIGGA-SANJUAN VAL SUBGERENTE COMPROMISO CON EL PASAJERO TRENES ARGENTINOS OPERACIONES
 PABLO GUNNING Gerente de Marca y Programa del Pasajero TRENES ARGENTINOS OPERACIONES
 SANTIAGO PERES KEMP GTE. GRAL. DESARROLLO COMERCIAL OPERADORA FERROVIARIA S.E.



- **La Infraestructura del edificio:** debe contar con accesibilidad, equipamiento de seguridad, datos y comunicaciones adecuados, además de contar con sistemas de alta disponibilidad como estabilizadores de energía (UPS) y generador electrógeno a fin de no interrumpir la prestación del servicio.
 - **Las posiciones en funcionamiento:** deben contar con CUARENTA (40) posiciones en funcionamiento y capacidad para incorporar las posiciones adicionales. Acreditará tal extremo acompañando plano del lugar.
 - **La contingencia tecnológica prevista para el servicio:** todos los equipos de comunicaciones y networking (Trabajo en Red) deben contar con fuentes redundantes con sistemas de Backup y restablecimiento de operaciones en caso de contingencias.
 - **El tipo de servicio de tecnología utilizado:** debe especificar si los servicios se basan en telefonía tradicional, IP (Internet Protocolo) o híbrida (tradicional + IP). La central telefónica a utilizar para el servicio debe cumplir con el Standard de comunicación H323 y tener compatibilidad de integración con la plataforma de central telefónica de SOFSE de tecnología asterix.
- SOFSE se reserva el derecho de realizar las visitas a las ubicaciones del oferente que considere necesarias para la verificación del cumplimiento de los requisitos solicitados.

La fecha de estas visitas, en caso de ser requeridas por SOFSE, será convenida con el Oferente.

Durante esta visita, SOFSE y/o las instituciones y/u Organismos especializados que éste designe, evaluarán la capacidad de ofrecer el servicio exigido.

Plazos

El periodo de contratación es de DOCE (12) meses pudiendo ser prorrogado por igual periodo a solicitud de SOFSE.

El Adjudicatario tiene la obligación de contar con los recursos humanos y tecnológicos necesarios en los plazos que SOFSE determine a tal efecto. Cualquier demora en el inicio del servicio por falta de algún recurso humano, insumo, material y/o componente será imputable al Adjudicatario, y no se aceptara como motivo válido de demora en el inicio del servicio.

5. Requerimientos Técnicos

5.1 Infraestructura Tecnológica

5.1.1 Sistemas de gestión

El proveedor se hará cargo de los siguientes recursos tecnológicos afectados a la prestación de los servicios:

Equipamiento de gestión de llamadas: PBX IP NATIVA con ACD, CTI, Grabadora de mensajes y software de Operaciones.

Sistema de monitoreo remoto de la PBX y llamadas de voz instalado en el call center.

CTI (Computer and Telephony Integration): gestión programable de llamadas para diferentes colas de atención según estratificación a ser definida por SOFSE. La estratificación debe permitir una gestión de atención diferenciada por niveles de servicio, ruteos y especialidad de operadores (skills). También el sistema del proveedor debe contar con reportes de tráfico y gestión de operadores on line (en línea) e históricos de acuerdo a requerimientos del servicio.

INGENIERO EN TELECOMUNICACIONES
 GERENTE
 COMISIÓN CON PASAJERO
 OPERACIONES
 TRENES ARGENTINOS
 SANTIAGO PERES KEMP
 GERENTE DE PASAJERO
 OPERACIONES
 TRENES ARGENTINOS



d) Herramienta CRM: SOFSE proveerá el sistema CRM de gestión de contactos: para registración de llamadas y procesos relacionados configurables y escalables (tipo workflow) para procesos básicos de consultas, pedidos y/o reclamos. El sistema debe poder ser utilizado por todos los operadores contratados para el servicio más posiciones de back office y operativas de SOFSE.

e) Sistema de grabación de llamadas: se deberá grabar el CIEN POR CIENTO (100%) de las llamadas simultaneas permitiendo su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número telefónico origen de la llamada, nombre del agente que atendió la llamada, opcionalmente, nombre del usuario, código de calificación de la llamada y cualquier otro criterio definido por SOFSE. Las grabaciones serán entregadas en CD y con posibilidad de descargarlas vía web semanalmente los días lunes 09:00 am, las mismas deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de DOCE (12) meses para consulta inmediata o el tiempo que dure el contrato.

f) SOFSE tendrá acceso a las herramientas de gestión, ya sea en tiempo real o reportes históricos.

g) El proveedor brindara el servicio de IVR con mantenimiento, el mismo deberá ser dinámico (debe permitir subir y bajar las grabaciones necesarias en caso de eventualidades). SOFSE proveerá las grabaciones para el armado del IVR. SOFSE necesitará acceso al IVR para el armado del mismo en el caso de eventualidades.

5.1.2 Data Center

El proveedor debe disponer de:

a) Sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, routers, switches, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventilación con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario.

b) Buen adecuado sistema de prevención, matafuegos reglamentarios, extintor a base de hfc 123, manguera de incendio por piso, protocolo de incendio, y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala. Deberá contar con software de detección de intrusión, antivirus y de autorización de tráfico hacia redes externas e internas (firewalls, etc.).

c) vinculo de conectividad punto a punto de 15 megas para el uso de las aplicaciones y herramientas de SOFSE.

5.1.3 Energía

El proveedor deberá disponer de energía segura para todos los puestos de atención y supervisión, así como para todo el equipamiento informático instalado en el data center. El Sistema de Energía Ininterrumpida (UPS), en caso de corte del servicio eléctrico, debe estar alimentado por generadores eléctricos propios e independientes tales como grupos electrógenos.

Se deberá garantizar una autonomía mínima de DOCE (12) horas.

5.1.4 Enlaces

El proveedor deberá disponer del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches de marcas reconocidas en el mercado en configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar.

SUBGERENTE
COMPROMISO CON EL PASAJE
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES
Pablo Gunning
Gerente de Mantenimiento y Programa de Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



El proveedor deberá disponer de un servidor para telefonía en el data center de SOFSE (Av. Dr. José María Ramos Mejía 1358 piso 2 - CABA).

El proveedor deberá disponer de un enlace de Internet del ancho de banda - con estructura redundante como contingencia ante la caída del servicio de conectividad principal - necesario para satisfacer la utilización simultanea de los aplicativos web de la empresa por parte de los VEINTIUNO (21) puestos como mínimo.

5.1.5 Posiciones de trabajo

Para cada una de las posiciones de trabajo se deberá proveer:

El puesto de trabajo debe ser individual y cumplimentar condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica.

Headsets y Teléfonos: Los puestos de atención estarán equipados con teclado discado por software, flash y mute, con ajuste de volumen y tono, con Headsets (vinchas de cabeza) de fácil adaptación y reforzadas para uso intenso, micrófono con cancelación de ruido externo. Los terminales deberán ser de tipos analógicos, digitales, IP, softphones (programa telefónico) y ser de primera marca (ej. Plantronics).

Conexiones para cada puesto: Cada puesto deberá contar mínimamente con una conexión de datos que permita trabajar por UTP categoría 5E, una conexión de telefonía y las conexiones necesarias de energía eléctrica para el puesto de trabajo.

Equipada por:

1- Microprocesador: Intel(R) Pentium(R) CPU N3540 @ 2.16GHz (4 CPUs), ~2.2GHz, cache 1MB, capacidad de procesamiento de 64bi.

2- Una placa base (Motherboard) con: Compatibilidad con DIMM DDR3 1600 Mhz. como mínimo. Capacidad de ampliación de memoria RAM mínima de 8 GB. Conectores: Puertos USB 3.0: 1 (uno). Puertos USB 2.0: 4 (Cuatro) mínimo, Interfaz de disco ATA Serie (SATA): 3 (Tres). PCI Express: 3 (tres) mínimo - Controlador de vídeo onboard (VGA): Capaz de soportar una resolución de hasta 1366 x 768 y memoria de video de 256 Mb. mínimo. Sonido: 24 bits mínimo. Red: capacidad de conectarse a una red local (LAN) tipo Ethernet, con soporte de medio físico 10/100/1000 base Tx. Se deberán proveer los controladores para su correcto funcionamiento bajo el sistema operativo especificado.

3. Memoria RAM: Mínimo 4 GB. DDR3 de 1600 Mhz. como bus mínimo aceptable, en un módulo de 4 GB.

4. Disco duro: Velocidad de rotación: 7200 rpm mínimo. Buffer: 64 MB. Mínimo. Capacidad: 500 GB. Mínimo. Interfaz: ATA Serie 3 (SATA3), sin pistas ni sectores defectuosos.

5. Gabinete: Fuente de alimentación: Con potencia adecuada al máximo de dispositivos posibles de incorporar. Con conexión a 220v.

Periféricos: Teclado: USB, expandido de 101 teclas, español, provisto de teclas de función, control de cursor y teclado numérico independientes. Leds indicadores de estado de mayúsculas. Mouse: USB, Óptico e 2 botones y NetScroll (rueda con desplazamiento).

6. Monitor: 2 monitores por posición LED de 18.5 pulgadas con una resolución mínima de 1366 x 768 píxeles, 16,7 millones de colores, contraste real 1000:1 y señal de entrada RGB analógica 15 pines.

SANTIAGO KEMP
GTE. GRAL. DESARROLLO COMERCIAL
OPERADORA FERROVIARIA S.A.
SUBGERENTE
COMPROMISO CON EL PASAJERO
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES
Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programas
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



8. Compatibilidad: Deberá tener compatibilidad total con el sistema operativo Windows.

9. Medio Óptico: Lector/grabador de DVD de velocidad 16x o superior. Interfaz SATA.

Personal de SOFSE, deberá contar con al menos 2 espacios de trabajo disponible para tareas de supervisión y relevamiento, las mismas con su respectiva alimentación eléctrica y conexión vía LAN/Wi Fi.

6. Recursos Humanos

El Proveedor tendrá a su cargo la contratación, capacitación y entrenamiento del personal para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

El Proveedor se hace responsable del cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, previsional, de seguridad, medicina laboral, etc.

SOFSE evaluará el desempeño de los operadores, utilizando indicadores de gestión que tendrán por objeto el seguimiento del cumplimiento del objetivo, nivel de servicio y nivel de atención, entre otros.

SOFSE realizará la capacitación necesaria en el uso de las herramientas propias (CRM – Pagina Web – Herramientas de Información de Servicios y todas aquellas que se incorporen a futuro). Además proveerá de toda la información necesaria, así como su actualización para la correcta prestación de los servicios.

El proveedor deberá contar con los siguientes recursos humanos y las características mínimas indispensables para la gestión operativa que aseguren el cumplimiento eficiente de los objetivos de los servicios de Call Center.

a) Operadores: VEINTIÚN (21) Agentes.

Características mínimas necesarias para el puesto:

- Buen manejo de relaciones interpersonales
- Excelente dicción
- Iniciativa
- Capacidad de autonomía
- Trabajo en equipo y cooperación
- Empatía
- Transparencia
- Flexibilidad

b) Team Leader DOS (2).

Características mínimas necesarias para el puesto:

- Influencia y Negociación
- Excelente dicción
- Iniciativa
- Capacidad de autonomía
- Trabajo en equipo y Cooperación
- Manejo efectivo de la presión
- Capacidad analítica
- Transparencia

Pablo Gunning
Gerente de Matriz y Programa de Call Center del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

URGENTE
COMPROMISO CON PASAJERO
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

SANTIAGO PERES KEMP
GTE. GRAL. DESARROLLO COMERCIAL
OPERADORA FERROVIARIA S.E.



- Flexibilidad

C) Supervisores UNO (1).

Características necesarias para el puesto:

- Influencia y Negociación
- Excelente dicción
- Iniciativa
- Trabajo en equipo y Cooperación
- Manejo efectivo de la presión
- Liderazgo
- Empatía
- Capacidad de reconocimiento y motivación
- Transparencia
- Flexibilidad
- Orientación a Resultados

5.3 Reportes de Gestión

El proveedor deberá entregar de forma diaria los reportes especificados a continuación:

El proveedor deberá llevar a cabo el monitoreo de llamadas de los operadores para asegurar la calidad del servicio brindado.

Reporte de llamadas: llamadas entrantes por Skill, llamadas contestadas por Skill, llamadas abandonadas por Skill, TT (Talking Time) por Skill, análisis de rellamados totales diarios.

b) Tiempo de llamadas: donde conste los tiempos de conversación (en línea/Talking Time), en hold (Espera), tiempo medio de conversación.

c) Productividad: donde conste el tiempo de logueo, tiempo total de Pausas, tiempo de detalle, tiempo libre, tiempo de conversación, tiempo en hold, cantidad de llamadas contestadas por operador.

d) Registro: Cada llamada atendida por Skill deberá contar como mínimo con un registro o más en la herramienta CRM (Programa de Gestión y Registro para el Usuario).

SOFSE podrá definir en forma conjunta con el proveedor, y sin costos adicionales, otros reportes necesarios para el seguimiento de la gestión.

5.4 Características del servicio

1. Horario del servicio: será de lunes a viernes de 05:00 a 01:00 horas y sábados, domingos y feriados de 06:00 a 22:00 horas. El mismo podrá ser modificado temporal o permanentemente a solicitud de SOFSE y con acuerdo del Proveedor.

Dimensionamiento: la definición del dimensionamiento sugerido deberá estar en función al tráfico de llamadas y los objetivos de nivel de servicio definidos y estará a cargo del Proveedor. SOFSE deberá aprobar el dimensionamiento mensual, así como cualquier ajuste necesario al mismo. El dimensionamiento inicial acordado para este servicio se encuentra detallado en Condiciones Generales punto 2.3 con 126 horas anuales.

Pablo Gunning
 Gerente de Marca y Programa
 Gerente de Pasajero
 TRENES ARGENTINOS
 OPERACIONES
 COMPROMISO CON EL PASAJERO
 TRENES ARGENTINOS
 OPERACIONES
 SANTIAGO PERES KEMP
 DTE. GRAL. DE SERVICIO COMERCIAL
 OPERADORA FERROVIARIA S.A.



3. Soporte Técnico OnSite: se deberá contar con equipo de soporte técnico onsite (en el lugar físico) para la resolución de incidentes con TREINTA (30) minutos de respuesta y SESENTA (60) minutos de resolución durante los horarios en que opera el Call Center.

4. Todas las actividades relacionadas a los tiempos de back up, reformas, mejoras, etc. tendrán que realizarse fuera del horario del servicio, no pudiendo impactar de forma alguna en la calidad del mismo.

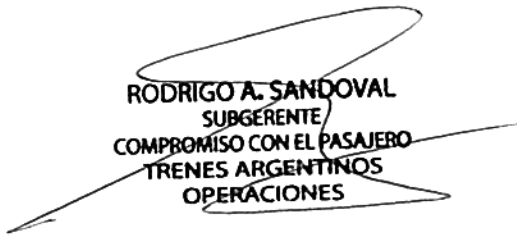
7. Inicio de las tareas

1. Dentro de los QUINCE (15) días corridos de firmada el Acta de Inicio por las partes, el adjudicatario deberá informar a SOFSE la nómina del personal que prestará el servicio contratado.

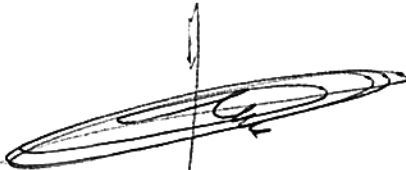
2. Vencido el plazo anterior, comenzará a correr un plazo de VEINTE (20) días corridos, dentro del cual SOFSE impartirá capacitación inicial de inducción al personal propuesto por el contratista.

3. Vencido el plazo anterior, el contratista comenzará a prestar el servicio de Call Center.


SOFSE designará un responsable para la firma de cada documento generado, quien confirmará la aceptación y el acuerdo mutuo acerca de los objetivos.



RODRIGO A. SANDOVAL
SUBGERENTE
COMPROMISO CON EL PASAJERO
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



Pablo Gunning
Gerente de Marca y Programa
del Pasajero
TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



SANTIAGO PERES KEMP
GTE. GRAL. DESARROLLO COMERCIAL
OPERADORA FERROVIARIA S.E.