

Buenos Aires, 21 de Abril de 2017

CIRCULAR N° 1

LICITACION PUBLICA N° 6/2017 - EXPTE. TRE-SOF-0000340/2017

**"LICITACION PUBLICA PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE
CALL CENTER"**

ACLARATORIAS CON CONSULTA

Respuestas a las Consultas de las Empresas Participantes del llamado a Licitación Pública, derivadas por el medio autorizado por Pliego en los términos del Artículo 5°, Apartado titulado "CONSULTAS y ACLARACIONES", del Pliego de Bases y Condiciones Particulares de SOF SE para el llamado de referencia.

CONSULTA N° 1:

Exactor cumple con el standard de comunicación SIP y hemos realizado integraciones con centrales de telefonía Asterix. Es excluyente cumplir con el standard H323?

RESPUESTA N° 1:

Debe cumplir con standard H323 o superior.

CONSULTA N° 2:

Con respecto al ajuste de precio, cuando se venza el plazo de los 12 meses de contrato, en caso de renovarse por 12 meses más, se podrá proponer un ajuste del precio de acuerdo a paritarias?

RESPUESTA N° 2:

Con carácter de excepción, si los precios de mercado hubieran variado, con el objeto de poder prorrogar el contrato original, SOFSE podrá realizar una propuesta al proveedor a los fines de adecuar los precios allí estipulados.

CONSULTA N° 3:

Los coordinadores y el supervisor solicitado debe ser de dedicación exclusiva?

RESPUESTA N° 3:

En los coordinadores y supervisores no es necesaria la dedicación exclusiva.

CONSULTA N° 4:

Para sábados, domingos, feriados y horarios nocturnos, se acepta la modalidad teletrabajo?

RESPUESTA N° 4:

No se admite la modalidad de teletrabajo.

CONSULTA N° 5:

Es necesario retirar los pliegos personalmente o es suficiente con los que se bajan de la página de la web SOFSE?

RESPUESTA N° 5:

Es suficiente con bajarlo de la web institucional.

CONSULTA N° 6:

En caso de que se retiren los mismos, la convocatoria informa que los pliegos pueden retirarse en soporte digital. En tal caso es necesario concurrir con un CD, pendrive o similar?

RESPUESTA N° 6:

No, se deberán imprimir y suscribir todos los archivos que integran el CD, los mismos forman parte de la oferta.

CONSULTA N° 7:

Qué debe entenderse por “Solicitud de Admisión” mencionada en el art. 13 A del Pliego de Condiciones Particulares?

RESPUESTA N° 7:

Deberá estarse al contenido del Pliego de Bases y Condiciones Generales, art. 16- Documentos e información del oferente, Punto 16.1-Documentación inherente a la propuesta, Apartado B-SOLICITUD DE ADMISIÓN.

CONSULTA N° 8:

Con respecto al operador bilingüe (español-inglés): Debe encontrarse presente todos los días (incluidos los sábados, domingos y feriados) den el horario de 7 a 20 horas?

RESPUESTA N° 8:

El operador bilingüe debe estar todos los días de 7 a 20 horas

CONSULTA N° 9:

Por favor aclarar la forma de cálculo del importe de la multa (Art. 28 del del PCP): Superados los niveles de tolerancia establecidos para los primeros tres meses de contrato, el 10 por mil del monto contractual, se calculará sobre el importe correspondiente a la totalidad del período contractual o respecto del proporcional correspondiente al mes en el cual se origine el eventual incumplimiento?

RESPUESTA N° 9:

Deberá estarse a la letra del Pliego de Condiciones Particulares, art. 28, 2do. párrafo en cuanto refiere al “monto contractual”, significando ello el monto total del contrato.

CONSULTA N° 10:

El servicio puede ser prestado desde cualquier locación dentro del territorio nacional?

RESPUESTA N° 10:

Si.

CONSULTA N° 11:

Mencionan como objetivo en el punto b 85% SLA (Nivel de Servicio) no menciona cuantos segundos máximo el 85% de las llamadas atendidas, nos pueden brindar dicha información?

RESPUESTA N° 11

El objetivo a cumplir es de 180 segundos (tiempo medio de conversación, Punto 1.d)

CONSULTA N° 12:

Dimensionamiento, en el punto 5.4 Características del Servicio, del Pliego Especificaciones Técnicas en el punto 2 Dimensionamiento menciona que el dimensionamiento inicial estimado para este servicio se encuentra detallado en Condiciones Generales punto 2.3 con 126 horas semanales. En el punto que hemos encontrado información relacionada es en el punto 2 de Consideraciones Generales del Pliego de Especificaciones Técnicas. Respetando el esquema de Agentes por hora por día y considerando la semana de Lunes a Domingos el cálculo de horas semanales da 576 horas hombre. Necesitamos nos ratifiquen/rectifiquen la cantidad de horas hombre semanales estimadas como así también si las mismas no son las expuestas en el mencionado punto en el cronograma detallado nos pasen el cronograma para las horas que Ustedes indiquen que serán la iniciales.

RESPUESTA N° 12:

Las horas iniciales corresponden al detalle mínimo que se consigna en el PET en el punto 2. El diagrama de operadores allí consignado es un diagrama de mínima.

CONSULTA N° 13:

De acuerdo a la interpretación del pliego se trata de 21 agentes de Atención al Cliente distribuidas de acuerdo a dos cronogramas de trabajo, asimismo varias veces refieren a 21 puestos necesitamos confirmar cuantos puestos son necesarios ya que siguiendo el esquema por Ustedes diagramado el pico de puestos máximos se da en el cronograma de Lunes a Viernes hábiles de 08 a 11 con 8 agentes simultáneos y lo mismo de 17 a 18 horas.

RESPUESTA N° 13:

En el punto 2 del PET, el apartado 3 establece un diagrama mínimo de operadores por hora.

CONSULTA N° 14:

En relación al agente bilingüe debe ser asegurado el servicio en forma constante cubriendo ausencias por licencia, enfermedad u otro/s?

RESPUESTA N° 14:

Sí. Deberá ser reemplazado con una tolerancia de 72 hs. hábiles.

CONSULTA N° 15:

Cuanto tiempo demanda la capacitación que le compete SOFSE? (cantidad de días y cantidad de horas por día).

RESPUESTA N° 15:

La capacitación durará 7 días hábiles y una carga diaria de 6 horas.

CONSULTA N° 16:

Para la prestación solicitan un vínculo de 15 megas punto a punto el mismo debe contar con un enlace de internet con estructura redundante como contingencia ante la caída del servicio de conectividad principal:

El vínculo internet es para dar soporte por si cae la punto a punto?

RESPUESTA N° 16:

El vínculo de internet es para dar servicio de internet a los puestos de trabajo y, ante la eventualidad que el servicio de conectividad punto a punto SOFSE caiga, poder utilizar este enlace como contingencia mediante VPN o tecnología similar. Por ende, debe contar con las mismas prestaciones que el enlace punto a punto.

CONSULTA N° 17:

Contra qué dirección va la punto a punto? (Av. Dr. José María Ramos Mejía 1358 2do piso de CABA?)

RESPUESTA N° 17:

Si.

CONSULTA N° 18:

-El vínculo internet soporte (de ser soporte de la punto a punto) debe ser redundante con la punto a punto o con otro vínculo Internet?

RESPUESTA N° 18:

Si, de dar servicio de internet al call center, se utilizaría en caso de fallo del punto a punto a través de VPN o tecnología similar. Por ende, debe contar con las mismas prestaciones que el enlace punto a punto.

CONSULTA N° 19:

De ser redundante contra el vínculo Internet de back up este debe tener también la misma capacidad que el principal?

RESPUESTA N° 19:

Debe tener capacidad para: dar internet al call center y además poder funcionar como enlace de contingencias ante la caída del enlace punto a punto.

CONSULTA N° 20:

Cómo nos transfieren las llamadas a nuestra solución PBX Nativa? Para este fin es que nos requieren de proveer un servidor de nuestra Central en Vuestras oficinas en Av. Dr. José María Ramos Mejía 1358 2do piso de CABA?

RESPUESTA N° 20:

Los puestos de trabajo del call center se conectaran mediante el enlace punto a punto a la central telefónica en dicha dirección.

CONSULTA N° 21:

Punto

3.2:

“La central telefónica a utilizar debe cumplir con el standard de comunicación h323”

- ¿Podría ser una central telefónica SIP?
- ¿Cuál sería la necesidad detrás del requerimiento h.323 para la central telefónica?
- ¿Porque no se podría utilizar una central SIP?
- ¿Es excluyente?

RESPUESTA N° 21:

Debe cumplir con estándar H323 o superior

CONSULTA N° 22:

Punto 5.1.5.7):

“Monitor”

- Solicitamos nos informen si los dos monitores (por posición), son para visualización en simultáneo o por resguardo.

RESPUESTA N° 22:

Simultáneo.

CONSULTA N° 23:

Punto 2.7):

- ¿Cuáles serán las características y funciones del Representante Técnico?

RESPUESTA N° 23:

El representante técnico representará al oferente en todas las instancias de la contratación, hasta la finalización de la prestación si resultare adjudicado.

CONSULTA N° 24:

Punto 3.1):

Qué características y formato deberá contener las certificaciones solicitadas relacionadas a:

- 3 empresas públicas o privadas relacionada a implementaciones similares con un tamaño no menor a diez posiciones realizadas.
- 3 empresas públicas o privadas que contamos actualmente con un mínimo de 40 posiciones de atención funcionando.

RESPUESTA N° 24:

No hay formato preestablecido.

CONSULTA N° 25:

Es necesario 15 megas? Entendemos que con el cronograma de agentes que nos detallan donde el pico es de 8 agentes simultáneos y donde además podemos sumar algunas posiciones más (supervisor/calidad/personal SOFSE) y utilizando el vínculo para Vos y datos nos parece sobre dimensionados los 15 Megas considerando que el tráfico sea de voz y de datos.

RESPUESTA N° 25:

Si. Tiene que traficar la voz, el CRM y escuchas de grabaciones.

CONSULTA N° 26:

Nos pueden dar detalle si es por las característica de su CRM y/u otro/s detalle/s que hagan que el requerimiento sea de 15 Megas?

RESPUESTA N° 26:

No es por el CRM. Hay otras aplicaciones/servicios que traficarán por el mismo.

CONSULTA N° 27:

Detallen por favor características y tipología del servidor que requieren instalado en Bs As y su finalidad.

RESPUESTA N° 27:

Un servidor con recursos suficientes para alojar la central telefónica. Tiene que ser rackeable, con fuente y placa de red redundante, discos en raid y placa de fiber channel de 16Gbit, con soporte y garantía por la vigencia del contrato.

CONSULTA N° 28:

Cómo es la política de ajustes por mayores costos durante la duración del contrato?

RESPUESTA N° 28:

Deberá estarse a lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares, arts. 7 y 8, como así también la RESPUESTA N° 3 de la presente CONSULTA.

CONSULTA N° 29:

En la planilla Anexo A SOLICITUD DE COTIZACION P/Unitario corresponde a valor hora hombre o valor mensual por el servicio?

RESPUESTA N° 29:

La unidad de medida establecida en la Planilla de Cotización es el MES.

CONSULTA N° 30:

Las ausencias por enfermedad, licencias por maternidad, licencias ART, vacaciones y/u otra/s que generen el ausentismo debe ser cubierto por agentes con mismas características, habilidades y capacitación? De ser así cuál es la tolerancia en horas y/o días y/o período para cubrir la/s ausencia/s

RESPUESTA N° 30:

Las ausencias (enfermedad, licencias, vacaciones,) que generen ausentismos deben ser cubiertos con agentes con habilidades, capacidades y conocimientos similares. La cobertura de ausencias deberá ser inmediatas, no admitiéndose tolerancias.

CONSULTA N° 31:

Pliego de Condiciones Particulares:

E- TRES (3) Certificados de empresas públicas y/o privadas a las cuales hayan realizado implementaciones similares y de un tamaño no menor a DIEZ (10) posiciones de atención en funcionamiento cada una.

Que podemos presentar como certificación? No basta con el F 931 también? Si la empresa posee 500 empleados, ¿no es suficiente como para presuponer que acredita ese pedido? El tema es solamente para no pedir en un momento de readecuación de precios un certificado que pueda incomodar al cliente.

RESPUESTA N° 31:

Deberá estarse a lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares, art. 13, Apartado E.

CONSULTA N° 32:

IDEM en Experiencia General del siguiente punto donde sí creemos que con el formulario bastaría. ¿Es así?

RESPUESTA N° 32:

Deberá estarse a lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares, art. 13, Apartado E.

CONSULTA N° 33:

Como el archivo está digitalizado en imágenes, queríamos consultar si la planilla anexo A para cotización se puede modificar y hacerlo en una planilla Excel para poder incorporar los precios.

RESPUESTA N° 33:

Se puede hacer una planilla Excel respetando el formato y contenido de la Planilla Anexo A. Asimismo, cualquier aclaración que quiere formularse deberá formalizarse por separado.

CONSULTA N° 34:

Punto 7 PET – Refiere a Monitores: ¿Los dos monitores por posición es para todos los puestos de trabajo?

RESPUESTA N° 34:

Si.

CONSULTA N° 35:

Y la otra pregunta referida a este punto es cuánta gente de SOFSE habrá en el call para calcular los 2 puestos por persona.

RESPUESTA N° 35:

Al menos una persona por turno.

CONSULTA N° 36:

En el Pliego de Especificaciones Técnicas => Punto 1. Objeto se 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.

Habiendo realizado el dimensionamiento correspondiente nos da como resultado que la concurrencia arroja un pico total de Diez (10) de operadores más los puestos adicionales de Team Leaders, Supervisor, etc.

Solicitamos tengan a bien confirmarnos si se solicitan los Veintiún (21) puestos completos con su respectivo Hardware ya que de esta manera quedarían unos Diez (10) de manera ociosa generando un costo adicional para la propuesta final.

RESPUESTA N° 36:

Se remite al Punto 1 y 5.1.5 del PET

CONSULTA N° 37:

En el Pliego de Especificaciones Técnicas => Punto 2. Consideraciones Generales => Subpunto 3 se informa que se deberá contar con un operador bilingüe (idioma inglés) de 07 a 20 horas.

Entendemos que este recurso deberá estar disponible en la franja horaria informada los Siete (7) días de la semana incluyendo feriados. Solicitamos a bien confirmar este punto.

RESPUESTA N° 37:

El operador bilingüe debe estar disponible todos los días en horario de 7 a 20 conforme Pliego. Punto 2.3)

CONSULTA N° 38:

En el Pliego de Especificaciones Técnicas => Punto 5.1.5 Posiciones de trabajo => Subpunto 7 se solicitan Dos (2) monitores por posición.

Solicitamos tengan a bien ratificar o rectificar esta cantidad, y en el caso de ser Dos (2) monitores por posición indicar la funcionalidad que cumplirá cada uno de ellos.

RESPUESTA N° 38:

Son dos monitores por puestos para visualización simultánea (CRM y sistema de información de servicio FFCC).

CONSULTA N° 39:

Con el fin de poder brindarles una mejor oferta acorde a vuestras necesidades solicitamos tengan a bien otorgar una prórroga de Siete (7) días para el Acto de Apertura.

RESPUESTA N° 39:

No es posible extender los plazos de esta licitación.

CONSULTA N° 40:

Queríamos comentarles que el cuadro de DIAGRAMA DE OPERADORES POR HORA que se detalla en el PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS, figura vacío. Necesitaríamos conocer los horarios que necesitan para dicho servicio.

RESPUESTA N° 40:

Se adjunta cuadro completo.

| TRENES ARGENTINOS OPERACIONES | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| | 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 | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | |

| 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 | |