

País: República Argentina

Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Estadística del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) de la República Argentina

CONTRATO DE PRÉSTAMO N° 4243/OC-AR - BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (B.I.D)

Comparación de Precios (CP) N° 2/2019

Título: "Implementación de una mesa de ayuda telefónica y digital que brinde soporte para el desarrollo del empadronamiento que se realizará online en el marco del Censo Nacional Económico 2019 (CNE-19)"

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 de Marzo de 2019

CIRCULAR ACLARATORIA CON CONSULTA N° 1

DESCRIPCION

Respecto del llamado para la presentación de ofertas se han recibido las siguientes consultas:

CONSULTA N° 1

"Por favor confirmar si los 10 agentes responderán a través de todos los canales. En caso contrario, qué cantidad estarán dedicados a la atención telefónica y cuántos al chat?"

RESPUESTA: La cantidad de agentes destinado a cada canal será variable, dicha cantidad será determinada en función de la demanda de cada medio, siempre garantizando la calidad del servicio exigido en los Pliegos de licitación.

CONSULTA N° 2

"La operación es de Lunes a Viernes, sólo días hábiles o también está prevista la atención en días feriados?"

RESPUESTA: Tal como se informa en los Pliegos de licitación, el servicio se encuentra previsto para los días hábiles de lunes de viernes de 8.00 a 20.00hs.

CONSULTA N° 3

"No queda claro cuál es el método de ajuste de precios, por Paritarias, Inflación, etc.

a) *Seguramente en Abril/Mayo habrá un nuevo incremento, debemos cotizar estimando cuál va a ser el % que se acuerde por Paritarias o el valor hora cotizado se ajustará una vez homologado dicho aumento?*

b) *En el caso que se dispare un aumento durante la ejecución del contrato, el precio se ajustará en función del % homologado?"*

RESPUESTA: Los precios ofertados serán fijos, no se contempla cláusula de ajuste para esta contratación.

CONSULTA N° 4

“El site de prestación de los servicios puede estar ubicado en el interior del país o tienen alguna preferencia que debamos respetar?”

RESPUESTA: El servicio podrá ser brindado en cualquier Provincia de la República Argentina.

CONSULTA N° 5

“Las horas de la capacitación inicial de los agentes, deben estar incluidas en el valor hora cotizado o se facturarán por separado?”

RESPUESTA: Como se encuentra establecido en los Pliegos de licitación, los oferentes deberán cotizar la oferta completa en base al costo “hora operador”, con todos los impuestos incluidos. Dicho valor deberá incluir la totalidad de los costos del proveedor a fin de brindar los servicios requeridos.

CONSULTA N° 6

“6) Por favor confirmar si es necesario presentar alguna garantía (de Mantenimiento de Oferta, por ejemplo) en esta instancia, junto con la oferta.”

RESPUESTA: Para esta instancia de la contratación, no resulta necesaria la presentación de una Garantía de Mantenimiento de oferta. En su lugar se requiere la presentación de la DDJJ correspondiente al Anexo IV del Pliego, a partir de la cual los oferentes se comprometen a mantener la validez de sus ofertas por el plazo estipulado, a riesgo de sufrir, en caso de incumplimientos, las penalidades establecidas en las Políticas para la Adquisición de Bienes y Obras financiadas por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2349-9.

CONSULTA N° 7

“En cuanto al canal propuesto estamos trabajando sobre distintas opciones. Para tener noción de si estamos alineados: ¿bastaría con una web y un sistema telefónico de contacto? ¿O están pensando más en un sistema integral de tipo app, Whatsapp, redes sociales INDEC, etc.?”

RESPUESTA: El servicio requerido contempla: recepción y resolución de llamadas entrantes; resolución de consultas vía email; chat online; y cualquier otro canal que el proveedor pueda sugerir, que permita a los agentes económicos disipar sus consultas. No se contempla el uso de redes sociales.

CONSULTA N° 8

“Para tener en cuenta el contexto, ¿hay algún límite presupuestario o partida? Esto en función de que el servicio requerido puede ser resuelto con distintos niveles de desarrollo y tal vez una propuesta de valor significativa quedaría afuera por precio. Ya que no tendremos una instancia para renegociar lo presentado nos sería útil saber esto.”

RESPUESTA: El presupuesto estimado para esta contratación es de PESOS DOS MILLONES NOVECIENTOS MIL (\$ 2.900.000.-).

CONSULTA N° 9

“¿Habrá que integrar algún sistema de ustedes que ya esté en funcionamiento a nuestro desarrollo?”

RESPUESTA: No.

CONSULTA N° 10

“¿Cuál es la ubicación exacta del personal?”

RESPUESTA: Los servicios objeto de la presente contratación, serán prestados en las inmediaciones del Proveedor, como se encuentra establecido en los Pliegos de licitación.

CONSULTA N° 11

“¿Podrían aclarar a qué se refieren con el concepto “dígito verificador” del cuadro del punto 6? ¿Las personas jurídicas serían las entidades a reempadronarse? ¿A qué responden las cantidades de personas humanas? No nos queda claro esto último ya que no coincide con los requerimientos de cantidades de personal que se plantean.”

RESPUESTA: Dígito verificador: último número del CUIT. Participaran del empadronamiento todas la personas físicas y personas jurídicas de la República Argentina, comenzando por las personas jurídicas de acuerdo al cronograma y universo estimado indicado en los Pliegos de licitación.

CONSULTA N° 12

“¿Sería posible ofrecer ejemplos de tipos de consultas que recibirían los operadores? Principalmente nos interesa saber el nivel de complejidad de las mismas para poder cumplir con los indicadores que proponen.”

RESPUESTA: De acuerdo a la prueba piloto que realizamos, las consultas pueden estar vinculadas a la Plataforma de Trámites a Distancia (relacionadas al apoderamiento para realizar el trámite y el acceso al mismo) o a los contenidos específicos del formulario. Van a ser capacitados para responderlas con tutoriales y manuales.

CONSULTA N° 13

“¿Las notebooks y vinchas telefónicas deberán ser provistas por el proveedor? ¿Hay algún elemento adicional de trabajo que se deba aportar? (Uniformes, equipos celulares, etc.).”

RESPUESTA: Todos los equipos y materiales necesarios para realizar el trabajo deberán ser provistos por la empresa que brinde el servicio.

CONSULTA N° 14

¿El servicio puede brindarse en el interior del país, en la provincia de Córdoba Capital?”

RESPUESTA: El servicio podrá ser brindado en cualquier Provincia de la República Argentina.

CONSULTA N° 15

“En cuanto a la Plataforma tecnológica de atención, (ACD) para el canal telefónico y canales digitales. ¿La brinda el proveedor o es otorgada por INDEC?”

RESPUESTA: La plataforma tecnológica de atención deberá ser brindada por el proveedor.

CONSULTA N° 16

“Considerando que el precio ofrecido debe contemplar e incluir todos los impuestos necesarios, es que agradeceríamos nos indiquen la persona jurídica destinataria de la facturación de los servicios, su número de CUIT y alguna consideración ante AFIP puntual que debemos considerar.”

RESPUESTA: El Comprador es el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), en el marco del Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Estadística del INDEC, financiado parcialmente con fondos provenientes del Contrato de Préstamo N° 4243/OC-AR, del Banco Interamericano de Desarrollo. El CUIT del Comprador es 30-65066977-7.

CONSULTA N° 17

“Anexo III, Especificaciones Técnicas. Les agradeceríamos nos indiquen si debemos adjuntar en nuestra propuesta un Oferta Técnica detallada que demuestre nuestras competencias, estructura empresarial, procedimientos administrativos y operativos, además de la experiencia de nuestra empresa que avalan nuestra capacidad para realizar el servicio con la calidad y eficiencia que necesitan y en los tiempos previstos.”

RESPUESTA: Los oferentes deberán presentar toda la documentación requerida en los Pliegos de licitación, así como toda otra información que permita evaluar al oferente y los servicios propuestos por este.

CONSULTA N° 18

“INDEC posee una descripción de puesto para el Coordinador del servicio y los operadores telefónicos y digitales o sólo debemos guiarnos por la descripción incluida en el pliego?”

RESPUESTA: La descripción de puesto tanto para el Coordinador del proyecto como para los Operadores, corresponden a los requisitos mínimos que deberá cumplir el personal designado por los oferentes para los servicios objeto de la presente contratación.

CONSULTA N° 19

“La plataforma telefónica debe ser provista por el proveedor?”

RESPUESTA: Si.

CONSULTA N° 20

“Las llamadas serán realizadas y recibidas por tramas de INDEC o el proveedor?”

RESPUESTA: Por el Proveedor.

CONSULTA N° 21

“Se requiere algún tipo de integración entre los sistemas de INDEC y la plataforma de gestión (telefónica, Chat, Mail).”

RESPUESTA: No.

CONSULTA N° 22

“Se requiere grabación de pantallas tanto de las interacciones de voz como las del resto de canales?”

RESPUESTA: Como se indica en los Pliegos de licitación, el proveedor deberá realizar la grabación, almacenamiento y administración de los contactos que se realicen para el debido control de calidad del servicio.

CONSULTA N° 23

“Las aplicaciones de INDEC serán accedidas por Internet o vínculos privados?”

RESPUESTA: El INDEC no proveerá ninguna aplicación. El formulario se encuentra en la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD), la cual se accede vía web.

CONSULTA N° 24

“Los vínculos para el acceso a las aplicaciones de INDEC deben ser provistos por el proveedor?”

RESPUESTA: El INDEC no proveerá ninguna aplicación. El formulario se encuentra en la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD), la cual se accede vía web.

CONSULTA N° 25

“El proveedor debe disponibilidad alguna aplicación adicional como CRM o similar?”

RESPUESTA: Debe ser provista por el Proveedor.

CONSULTA N° 26

“Indicar el TMO Objetivo (tiempo medio de operación) de cada canal.”

RESPUESTA: No se cuenta con un TMO objetivo, el mismo surgirá de las pruebas que se realicen en forma previa al comienzo del servicio.

CONSULTA N° 27

“Favor de enviar el volumen de transacciones, llamados, etc de cada canal.”

RESPUESTA: El universo estimado de posibles usuarios del servicio se encuentra indicado en la Punto 6 del Anexo III - Especificaciones Técnicas.

CONSULTA N° 28

“Favor de enviar curva cada 30 minutos de llamados, transacciones, etc de cada canal.”

RESPUESTA: El universo estimado de posibles usuarios del servicio se encuentra indicado en la Punto 6 del Anexo III - Especificaciones Técnicas.

CONSULTA N° 29

“Indicar Nivel de servicio esperado para cada canal.”

RESPUESTA: El universo estimado de posibles usuarios del servicio se encuentra indicado en la Punto 6 del Anexo III - Especificaciones Técnicas.

CONSULTA N° 30

“El chat se encuentra en una página web? En caso de ser así, indicar en cual.”

RESPUESTA: El servicio de chat deberá ser provisto por el Proveedor.

CONSULTA N° 31

“El ítem 21 hace referencia a que los servicios serán prestados en las inmediaciones del proveedor. Entendemos que se refieren a las instalaciones del proveedor. Tengan a bien confirmar.”

RESPUESTA: Si.

CONSULTA N° 32

“Con respecto a las Especificaciones técnicas, solicitamos confirmación si las herramientas de atención digital deben ser provistas por el proveedor.”

RESPUESTA: Si.

CONSULTA N° 33

“Asimismo nos gustaría saber si van a ser ponderadas ofertas que incluyan el soporte de canales adicionales como whatsapp y twitter, que entendemos son de valor para el logro de los objetivos del Organismo en el presente concurso.”

RESPUESTA: El servicio requerido contempla: recepción y resolución de llamadas entrantes; resolución de consultas vía email; chat online; y cualquier otro canal que el proveedor pueda sugerir, que permita a los agentes económicos disipar sus consultas. No se contempla el uso de redes sociales.

CONSULTA N° 34

“¿Los agentes de atención contarán con acceso a los sistemas para verificación de datos o gestión de los agentes económicos?”

RESPUESTA: Los agentes de atención no contarán con acceso. El INDEC no provee aplicaciones. El formulario se encuentra en la Plataforma de Trámites a Distancia, se accede vía web. Los agentes de atención podrán acceder a un formulario demo para responder las consultas.

CONSULTA N° 35

“¿Los agentes deberán responder a las consultas generadas por la verificación en sitios del INDEC? Si es correcto, responder a la consulta anterior.”

RESPUESTA: Los agentes no deberán responder. Esto es independiente y lo desarrolla el INDEC con la base de datos de las respuestas recibidas.

CONSULTA N° 36

“Se entiende que el unico sitio para realizar el empadronamiento online es a través de web www.argentina.gob.ar, confirmar.”

RESPUESTA: Si, el formulario se encuentra en la Plataforma de Trámites a Distancia, se accede vía web.

CONSULTA N° 37

“Por favor detallar quienes son las personas que se contactarán para realizar consultas y los principales motivos de las mismas.”

RESPUESTA: Todas las personas incluidas dentro del universo podrían contactarse para realizar consultas (ejemplo, apoderados de empresas, contadores, monotributistas). De acuerdo a la prueba piloto que realizamos, las mismas pueden estar vinculadas a la Plataforma de Trámites a Distancia (relacionadas al apoderamiento para realizar el trámite y el acceso al mismo) o a los contenidos específicos del formulario.

CONSULTA N° 38

“¿Las respuestas de resolución estarán estructuradas por el INDEC o por el Proveedor?”

RESPUESTA: Las respuestas a las consultas estarán estructuradas por INDEC. Van a ser capacitados con tutoriales y manuales.

CONSULTA N° 39

“¿Todos los canales gestionarán los mismos motivos de consultas o se habilitarán canales por prioridades o motivos particulares?”

RESPUESTA: Todos los canales gestionarán los mismos motivos de consultas.

CONSULTA N° 40

“El canal de chat estará habilitado en la web de www.argentina.gob.ar o en demás sitios online?”

RESPUESTA: La herramienta para brindar el servicio de chat debe ser provista por el proveedor.

CONSULTA N° 41

“¿El sistema de chat será provisto por INDEC o el proveedor?”

RESPUESTA: La herramienta para brindar el servicio de chat debe ser provista por el proveedor.

CONSULTA N° 42

“¿Los números telefónicos de acceso de los clientes serán provistos por INDEC o el proveedor?”

RESPUESTA: Deberán ser provistos por el proveedor

CONSULTA N° 43

“En caso que la línea sea provista por el INDEC, ¿Cómo llegarán los llamados al centro del proveedor?”

RESPUESTA: No aplica.

CONSULTA N° 44

“¿Los llamados recibidos de los agentes económicos deberán ser registrados en un CRM? En caso afirmativo será brindado por INDEC o el Proveedor?”

RESPUESTA: Los llamados deberán ser registrados en un CRM. La plataforma tecnológica de atención deberá ser brindada por el proveedor.

CONSULTA N° 45

“En caso que el CRM sea provisto por el INDEC por favor detallar: a) Forma de acceder al CRM b) Qué requisitos tecnológicos y de infraestructura son necesarios; c) cuales son los requisitos actuales de seguridad informativa para acceder al aplicativo”

RESPUESTA: No aplica.

CONSULTA N° 46

“En caso de ser provisto por el Proveedor por favor detallar el alcance del mismo. Es decir, qué datos y tipificaciones debe contener el CRM. ¿El INDEC precisará conexión remota?”

RESPUESTA: INDEC no precisará conexión remota. Sí precisará estadísticas básicas, por ejemplo, cantidad de llamados, tiempo promedio, resolución.

CONSULTA N° 47

“¿Existen casos que por algún motivo requieran de una llamada saliente, de ser así por favor indicar de la cantidad de llamadas entrantes a que % en promedio se realiza llamadas salientes?”

RESPUESTA: Tenemos previsto que se resuelva el contacto en el primer llamado. Caso contrario, deberán derivar el incidente a la mesa de ayuda de TAD.

CONSULTA N° 48

“Se entiende que el INDEC solicita que el Proveedor cotice el servicio en función de la cantidad de 10 recursos flat solicitados, y no bajo un análisis de dimensionado con respecto a los parámetros de calidad del servicio informados en el punto 4.2, y que luego podrán acordarse ajustes de acuerdo al comportamiento real de los contactos. ¿es esto correcto?”

RESPUESTA: Si, es correcto.

CONSULTA N° 49

“¿Considera gestión en días feriados? En dicho caso por favor confirmar horario y porcentaje de dotación a ser solicitada para dichos casos.”

RESPUESTA: El servicio se encuentra previsto solo para los días hábiles de lunes de viernes de 8.00 a 20.00hs.

CONSULTA N° 50

“¿Según el cuadro el Universo estimado corresponde a la cantidad de agentes económicos que realizarán el trámite de empadronamiento?”

RESPUESTA: Si.

CONSULTA N° 51

“Por favor, explicar a qué se refiere el dígito verificador.”

RESPUESTA: Dígito verificador: último número del CUIT.
