



UNDP-OPE-00110/2021

24 de Junio de 2021

Estimados Señores:

Asunto: 00127163 - Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Vacunación COVID-19
IAL N.º:0000009590 (IAL/00127163/376/2021) – Provisión de servicios de Call-Center para atender población beneficiaria del proceso de vacunación contra el Covid19.

ENMIENDA N° 01

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) a solicitud del Proyecto 00127163 - Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Vacunación COVID-19, tiene a bien notificar las siguientes modificaciones al Pliego del proceso de referencia. Se modifica el Formulario E- Formulario de Oferta Técnica (Cuadro de Bienes y Servicios a suministrar y Especificaciones Técnicas – modificaciones resaltadas en rojo) el cual queda establecido conforme se indica a continuación:

FORMULARIO E: FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

Señores:

Proceso IAL/00127163/376/2021

Presente

La Oferta del Licitante debe organizarse de manera que siga este formato de Oferta Técnica. Cuando se le presente al licitante un requisito o se le solicite que use un enfoque específico, el licitante no sólo debe declarar su aceptación, sino también describir cómo pretende cumplir con los requisitos. Cuando se solicite una respuesta descriptiva, si esta no se proporciona, se considerará que no cumple con todos los requisitos solicitados.

SECCIÓN 1: Aptitudes, capacidad y experiencia del Licitante

- 1.1 **Relacionar o detallar la capacidad organizativa** general que pueda afectar la ejecución: estructura de gestión, estabilidad financiera y capacidad de financiación de proyectos, controles de gestión de proyectos, medida en que se subcontrataría cualquier trabajo (de ser así, proporcione detalles).
- 1.2 **Relacionar o detallar la** Relevancia de conocimiento especializado y experiencia en compromisos similares realizados en la región/país.
- 1.3 **Relacionar o detallar los** Procedimientos de garantía de calidad y medidas de mitigación de riesgos.
- 1.4 **Relacionar o detallar el** Compromiso de la organización con la sostenibilidad.

SECCIÓN 2: Alcance del suministro, especificaciones técnicas y servicios relacionados

En esta sección se debe demostrar la capacidad de respuesta del Licitante ante las especificaciones al identificar los componentes específicos propuestos, abordar los requisitos, según se especifique, punto por punto; proporcionar una descripción detallada de las características de ejecución esenciales propuestas; y demostrar de qué modo la oferta propuesta cumple con los requisitos o las especificaciones o los supera. Todos los aspectos importantes deben abordarse con suficiente detalle.

- 2.1 Una descripción detallada de cómo el Licitante entregará los bienes y servicios requeridos, teniendo en cuenta la idoneidad de las condiciones locales y el entorno del proyecto. Detalla cómo se organizarán, controlarán y entregarán los diferentes elementos del servicio.
- 2.2 Explique si prevé subcontratar algún trabajo, a quién, qué porcentaje de los requisitos, el motivo de la subcontratación y las funciones de los subcontratistas propuestos, y cómo todos funcionarán como un equipo.
- 2.3 La oferta también incluirá detalles de los mecanismos internos del Licitante en materia de revisión técnica y garantía de calidad.

Señores:

Proceso IAL/00127163/376/2021

Presente

Item	Bienes y servicios que se suministrarán y Especificaciones Técnicas	Su respuesta		
		Cumplimiento de las especificaciones técnicas		Comentarios
		Sí, cumplimos	No, no podemos cumplir <i>(indicar discrepancias)</i>	
1	La supervisión y funcionamiento de los diferentes puntos de contacto solicitados: llamadas entrantes, saliente, durante el periodo solicitado			
2	Selección de los operadores calificados y con experiencia para el cargo según el perfil requerido para el puesto			
3	La capacitación de los representantes de atención se realizará en forma conjunta con el Ministerio de Salud, de manera que los mismos conozcan a cabalidad las políticas, servicios y sistemas			
4	Habilitar un acceso remoto para la obtención de los reportes on-line, como así elaborará cualquier informe solicitado. El proveedor deberá asignar un responsable a tiempo completo para atender el proyecto.			
5	Potenciar según necesidad la fuerza de trabajo a solicitud del Ministerio de Salud, si la capacidad contratada es sobrepasada, garantizando los criterios de calidad establecidos en el acuerdo.			
6	Proveer los requerimientos de infraestructura física, muebles, equipos de informática y headseat y otros			
7	Rango de llamadas a ser atendidas: entre 25.500 y 36.600 llamadas semanales.			
8	Tiempo promedio de conversación de un agente: estimado 1,5 a 3 minutos			
9	Horario de atención: 7 a 18 hs: de lunes a viernes 7 a 12 hrs: sábados			
10	Tipo de llamadas a ser recibidas: - Guiar a la ciudadanía en la inscripción en el sistema único de registro (https://www.vacunante.gov.py/) con			

Señores:

Proceso IAL/00127163/376/2021

Presente

	<p>agentes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consultas agendamientos automatizados. - Información sobre dónde denunciar temas del plan vacunación. 			
11	Población beneficiaria: todo el país			
12	Numeración IP: Actualmente el Nro. 138 se encuentra asignado al Ministerio de Salud. Es una línea gratuita ya en coordinación con todas las telefónicas.			
13	Idioma de operadores: Español y Guaraní. Al menos el 50% de los operadores deberá ser fluente en el idioma Guaraní.			
14	Duración del contrato: doce (12) meses			
15	Informes requeridos y periodicidad: El contratista debe presentar informes mensuales de los servicios prestados y reportes estadísticos.			
16	Plataforma de Comunicaciones Unificadas (CU).			
17	Instalación y puesta en marcha de la Plataforma CU y acompañamiento inicial in situ			
18	<p>Sistema de Reporte y Métricas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución en la primera llamada 2. Nivel de servicio 3. Disponibilidad para llamadas 4. Tasa de abandono 5. Tiempo de asistencia promedio 			
19	<p>Servicio de Chatbot:</p> <p>a)Capacidad de integración con servicios web del MSPBS para mensajería vía Whatsapp (chatbot) de consultas tales como: datos de ciudadanos inscriptos y estado de vacunación.</p> <p>b)Configuración y puesta a punto del</p>			

Señores:

Proceso IAL/00127163/376/2021

Presente

	<p>perfil del MSPBS-Vacunate.</p> <p>c)Licencia por número oficial de WhatsApp.</p> <p>d)Paquetes ChatBots con usuarios (promedio 70.000 sesiones por mes)</p> <p>OPCIONAL:</p> <p>I. Licencia Adicionales de Operador con CU para 30 agentes externos proveídos por el MSPBS.</p> <p>II. Opción de conexión de agentes adicionales de manera remota.</p>			
20	Capacidad de tiempo de grabación: 30 días			
21	Asistentes virtuales de Telefonía: IVR Inteligentes utilizando PhoneBOTS y transferencia con Agentes Reales. ACD a ser programado por el proveedor.			
22	Guión de Ayuda para el Operador (Script) a ser elaborado de manera conjunta entre la contratada y el MSPBS			
23	Gestión de breaks personalizados de los Operadores.			
24	Reportes en línea de consultas y reclamos para el MSPBS			
25	Acceso al Reporte en tiempo real de llamadas, para el MSPBS.			
26	Opción de generar llamadas en forma manual, para devolución de consultas específicas			
27	Cola de llamada abandonada con devolución automática.			
28	Todas las configuraciones de las llamadas (IVR) estarán a cargo del proveedor y podrán ser modificadas a requerimiento del MSPBS.			
29	Gestión en Tiempo Real.			

Señores:

Proceso IAL/00127163/376/2021

Presente

	Otros servicios y requisitos relacionados <i>(basados en la información proporcionada en la Sección 5b)</i>	Cumplimiento de requisitos		Detalles o comentarios sobre los requisitos relacionados
		Sí, cumplimos	No, no podemos cumplir <i>(indicar discrepancias)</i>	
30	Condiciones para la liberación del pago			
31	Seguimiento a la operación de los servicios			

SECCIÓN 3: Estructura de gestión y personal clave

- 3.1 Describa el enfoque de gestión global en relación con la planificación y la ejecución del proyecto. Incluya un organigrama de la gestión del proyecto que describa la relación de los puestos y las designaciones clave. Proporcione una hoja de cálculo que muestre las actividades de cada miembro del personal y el horario asignado para su participación.
- 3.2 Proporcione currículums para el personal clave que se proporcionarán para respaldar la ejecución de este proyecto utilizando el formato a continuación. Los currículums deberán demostrar sus aptitudes en los ámbitos relacionados con el alcance de los bienes y/o servicios.

Formato del currículum del personal clave propuesto

Nombre del personal	[Insertar]
Puesto para esta asignación	[Insertar]
Nacionalidad	[Insertar]
Dominio del idioma	[Insertar]
Educación/aptitudes	<i>[Resumir la educación superior/universitaria y especializada del miembro del personal, indicando los nombres de las instituciones, las fechas de asistencia y los títulos y aptitudes obtenidas].</i> [Insertar]
Certificaciones profesionales	<i>[Proporcionar detalles de las certificaciones profesionales relevantes para el alcance de los bienes y/o servicios].</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ nombre de la institución: [Insertar] ▪ fecha de certificación: [Insertar]

Señores:

Proceso IAL/00127163/376/2021

Presente

Registro/experiencia laboral	<i>[Enumerar todos los cargos ocupados por el personal (comenzando con la posición actual, enumerar en orden inverso), indicando fechas, nombres de las organizaciones empleadoras, título del puesto ocupado y ubicación del empleo. Para la experiencia en los últimos cinco años, detalle el tipo de actividades realizadas, el grado de responsabilidades, la ubicación de las asignaciones y cualquier otra información o experiencia profesional que se considere pertinente para esta asignación].</i>
	[Insertar]
Referencias	<i>[Proporcionar nombres, direcciones, teléfono, e información de contacto de correo electrónico para dos (2) referencias]</i>
	Referencia 1: [Insertar] Referencia 2: [Insertar]

Yo, el abajo firmante, certifico, según mi leal saber y entender, que los datos arriba proporcionados describen correctamente mis aptitudes, experiencias y otra información relevante sobre mi persona.

Firma del personal

Fecha (Día/Mes/Año)

Favor notar que las modificaciones incluidas en este documento forman parte integral del presente llamado por lo que deben ser consideradas al momento de presentar sus propuestas.

Atentamente.

Rosmary Zanotti
Gerente de Operaciones

Señores:

Proceso IAL/00127163/376/2021

Presente