



UNDP-OPE-00110/2021

01 de Julio de 2021

Estimados Señores:

Asunto: Solicitudes de Aclaración 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.

Solicitudes de Aclaración y Preguntas recibidas a fecha 29 de Junio/2021

1. **Pregunta:** Cantidad de llamadas a ser recibidas?

Respuesta: Un promedio de 33.000 semanales.

2. **Pregunta:** Tiempo promedio de conversación de un agente?

Respuesta: estimado 1,5 a 3 minutos

3. **Pregunta:** Cantidad de operadores?

Respuesta: La cantidad de operadores que el contratista considere necesaria para realizar la llamadas promedios semanales definidas en las especificaciones técnicas.

4. **Pregunta:** Horario de atención, o será 24/7?

Respuesta: 7 a 18 hs: de lunes a viernes 7 a 12 hs: sábados

5. **Pregunta:** ¿Poseen un nivel de Atención y Servicio, y cuál sería?

Respuesta: No se tiene definido un nivel de servicio especifico, sin embargo se verificará en la propuesta técnica que el proveedor este en la capacidad de proveer el servicio con estándares de calidad de acuerdo a las condiciones del servicio requeridas.

6. **Pregunta:** Tipo de llamadas a ser recibidas?

Respuesta: Llamadas entrantes y salientes.

7. **Pregunta:** ¿Tiene algún preponderante trabajar con Hospitales a nivel regional?

- Respuesta:** No hay ningun preponderante.
8. **Pregunta:** ¿Tiene algún preponderante trabajar con entes del estado en la actualidad?
- Respuesta:** No hay ningun preponderante
9. **Pregunta:** ¿Es para asunción y gran asunción o todo el país?
- Respuesta:** Todo el país.
10. **Pregunta:** ¿Cuál es el sistema que tienen actualmente?
- Respuesta:** Sistema de Agendamiento de TEST Covid y el Sistema de Registro de Llamadas.
11. **Pregunta:** ¿Las consultas y reclamos se reflejan en algún sistema? (ejemplo crm)
- Respuesta:** En el Sistema de Registro de Llamadas WEB.
12. **Pregunta:** ¿Tienen numeración IP o debemos proveer alguna?
- Respuesta:** Se cuenta con un numero liberado (138) la cual tiene un canal SIP de 200 sesiones.
13. **Pregunta:** ¿Se utiliza debe utilizar WhatsApp, registran en algún sistema?
- Respuesta:** No se utilizará. El mencionado item fue eliminado de las especificaciones técnicas. Se realizará modificación correspondiente en el pliego a través de Enmienda No. 2.
14. **Pregunta:** ¿Deben hablar y entender guaraní?
- Respuesta:** Si, porfavor remitirse a la descripción de los perfiles mínimos del personal clave solicitado.
15. **Pregunta:** Presupuesto asignado y duración aproximada del servicio.
- Respuesta:** La duración del servicio será de doce (12) meses. Las politicas de contratación del Sistema de Naciones Unidas no permiten comunicar los presupuestos asignados a los llamados de licitaciones públicas.
16. **Pregunta:** Si bien en el pliego menciona que, se debe cumplir la cuantificación de los años 2016 al 2021, solicitamos pueda considerar la antigüedad con la que contamos desde nuestra empresa, que serían desde el **2018 AL 2021**, atendiendo que reunimos todas las condiciones exigidas, en cuanto a documentaciones y estructura se refiere, según corresponda, desde nuestra existencia como empresa. Por lo que solicitamos nos permitan la participación de oferente a modo de fomentar las pequeñas/medianas empresas y considerando que cumplimos con los puntos citados en todo el pliego. Es importante resaltar que contamos con la capacidad financiera suficiente para cumplir con las exigencias asignadas, las cuales se ven reflejadas en las siguientes

documentaciones: **Balances Generales, Cuadro de Estados de Resultados y/o Formularios.-**

Respuesta: Los criterios de elegibilidad y calificaciones mínimas para la presente licitación han sido definidos de acuerdo a un sondeo de mercado previo al ejercicio y teniendo en cuenta los estándares de experiencia, capacidad operacional y solides financiera que aplica el Sistema de Naciones Unidas con sus proveedores en Paraguay y la Región. En consecuencia, los proponentes que se consideren elegibles para el presente proceso seran aquellos que cumplan con los Criterios Mínimos de Elegibilidad definidos en la Sección 4. Item: (Experiencia previa) de la Invitación a Licitación No. 9590.

17. **Pregunta:** Cantidad de teleoperadores que deben ser asignados para el proyecto?

Respuesta: La cantidad de operadores que el contratista considere necesaria para realizar la llamadas promedios semanales.

18. **Pregunta:** En el pliego, inciso "F". Punto 2: Supervisores por turno: 2 personas (Serían 4 supervisores en total?)

Respuesta: No, son solo 2 supervisores.

19. **Pregunta:** Las gestiones serán realizadas desde nuestras instalaciones o será necesario que los teleoperadores cumplan sus funciones desde las oficinas del Ministerio?

Respuesta: Desde las instalaciones del contratista.

20. **Pregunta:** En el apartado donde menciona: "Licencia Adicionales de Operador con CU para 30 agentes externos proveídos por el MSPBS".

Respuesta: Se aclara que son licencias adicionales para uso de operadores remotos a cargo del usuario final (MSPBS).

21. **Pregunta:** Se va proveer el CRM para registro de gestión? ¿O el MSPBS lo va proveer?

Respuesta: Deberá ser proveido por el contratista seleccionado.

22. **Pregunta:** Van a ser solo 30 agentes el cupo máximo?

Respuesta: La cantidad de operadores que el contratista considere necesaria para realizar la llamadas promedios semanales definidas en las especificaciones técnicas.

23. **Pregunta:** Documentos que integran la oferta: confirmar si solo estos documentos se presentan en la oferta? Los cv de los profesionales se presentan después, en caso de ser adjudicados?.

La Oferta comprenderá los siguientes documentos y formularios asociados, cuyos detalles se proporcionan en la HdeD:

a) Documentos que establecen la elegibilidad y las calificaciones del Licitante

b) Oferta Técnica

c) Lista de Precios

d) Garantía de Mantenimiento de la Oferta, si se solicita en la HdeD

e) Todo documento adjunto y/o apéndice de la Oferta

Respuesta: Se confirma que todos los documentos listados deben presentarse en la propuesta. Es necesario tener en cuenta que la presentación de dichos documentos debe realizarse a través de los formularios dispuestos para ello en la licitación. Porfavor remitirse a la Sección 6: Formularios de Ofertas Entregables/Lista de Verificación. Dichos formularios pueden ser descargados en el archivo de nombre "Formularios – Ultima Version" que se encuentra disponible en siguiente vinculo de publicación de la invitación a licitar:

https://procurement-notices.undp.org/view_notice.cfm?notice_id=79811

Los CVs del personal clave requerido para la prestación del servicio, deben ser presentados dentro de la Propuesta Técnica en el formato que esta incluido en la Sección 3 del Formulario E (Formato del curriculum del personal clave propuesto).

24. **Pregunta:** Podrían facilitarnos un Precio estimativo o precio de referencia o presupuesto?

Respuesta: Las politicas de contratación del Sistema de Naciones Unidas no permiten comunicar los presupuestos asignados a los llamados de licitaciones públicas.

25. **Pregunta:** Condiciones de pago: 12 pagos mensuales. Esto seria mes vencido?, cuantos dias de créditos?.

Respuesta: Si, sería pagos mensuales mes vencido. El PNUD realia los pagos de sus compromisos dentro de los 30 días habiles siguientes a la presentación y aceptación de facturas.

26. **Pregunta:** El desglose o composición de precios se puede presentar como una planilla adicional?.

Respuesta: El desglose de los precios deberá presentarse en el formato que se encuentra definido para ello en el Formulario F (Formulario de Lista de Precios) de acuerdo a las

categorías funcionales allí descritas. Dicho formato se ha modificado a través de la Enmienda No. 2, y que fue notificada a los proponentes. Si el proponente lo considera conveniente, puede presentar documentos anexos que soporten la información registrada en dicho formato.

27. **Pregunta:** Capacidad de canales de la troncal SIP con COPACO?

Respuesta: 200 canales se encuentran disponibles.

28. **Pregunta:** Promedio estimado de usuarios que contacten al mes de WhatsApp, como no hay como limitar, que ocurre en caso que se contacten mas del promedio estimado antes de finalizar los 12 meses. Ya que este limite no hay manera de restringir, salvo cortando el servicio de recepción de WhatsApp?

Respuesta: No se utilizará. El mencionado item fue eliminado de las especificaciones técnicas. Se realizará modificación correspondiente en el pliego a través de Enmienda No. 2.

29. **Pregunta:** En la página 19 punto 43 menciona Liquidación por daños y perjuicios, esto se refiere al retraso en el inicio del servicio?

Respuesta: No. Los daños y perjuicios a que se refiere dicha condición se refieren al retraso en la provisión de los servicios dentro de los tiempos pactados cuando el contrato se encuentre en ejecución.

30. **Pregunta:** El pliego menciona como fecha de inicio Agosto del 2021; 15,20?

Respuesta: La fecha de inicio definida es estimada. Hemos registrado el mes de Agosto, porque estimamos de acuerdo al cronograma que el contrato se adjudique en Agosto. Sin embargo la fecha exacta de inicio del contrato se coordinará con el proveedor que quede seleccionado.

31. **Pregunta:** Cuentan con alguna información sobre la curva de llamadas entrantes, por día y hora?

Respuesta: En el PBC se ha definido un estimativo de **6.600 llamadas semanales**. Esta especificación se ha incluido en las Especificaciones Técnicas. Se ha realizado modificación correspondiente en el pliego a través de Enmienda No. 2, la cual fue notificada a los proponentes.

32. **Pregunta:** En la página 28 menciona 30 licencias adicionales, para que uso sería ?

Respuesta: Licencias de posiciones para uso en el call center actual, seria para operadores adicionales que en caso de requerirse seria provisto a cargo del usuario final (MSPBS). Se aclara que esto no se debera incluir en el presupuesto de la propuesta financiera.

33. **Pregunta:** Pag 26 punto 2; Que porcentaje debemos prever en caso de que la capacidad contratada se vea sobrepasada?

Respuesta: El PNUD y el MSPBS han realizado estimaciones juiciosas y detalladas de las capacidades que se requieren para proveer el servicio de Call-Center de acuerdo a los parametros y especificaciones definidas. Por lo que creemos que la capacidad contratada no se verá sobrepasada durante el tiempo del servicio de 12 meses. Sin embargo, el modelo de contratos que aplica PNUD permite que durante la ejecución del contrato se puedan hacer ajustes de comun acuerdo con el contratista para modificar en forma justificada algún parametro técnico del servicio o algún precio y/o valor unitario que haya sido pactado al inicio del contrato. Por lo tanto, en caso de que sea necesario y de forma justificada, se podrá modificar el contrato de comun acuerdo entre las dos partes.

34. **Pregunta:** Duracion de la capacitación inicial?

Respuesta: Las capacitaciones a que halla lugar para la prestación del servicio serán definidas entre el contratista seleccionado y el MSPBS al momento de iniciar el contrato.

35. **Pregunta:** Se trabajarán los días feriados?

Respuesta: Los días y horarios de trabajo seran de Lunes a Viernes (7 a 18 hs.) y los sabados (7 a 12 hs).

36. **Pregunta:** En el caso que se sobrepasen las interacciones de WhatsApp, las mismas se re facturarían?

Respuesta: No se utilizará. El mencionado item fue eliminado de las especificaciones técnicas. Se realizará modificación correspondiente en el pliego a través de Enmienda No. 2.

37. **Pregunta:** El desarrollo del Web Service correría por parte del Contratado o del Contratante?

Respuesta: Por cuenta del Contratado.