
**SERVICIOS DE CONTACT CENTER
PARA CONTACTOS ENTRANTES**

**ASUNTO: LLAMADO A EXPRESIONES DE INTERÉS
N° 2017/51/10105**

OBJETO: Tomar conocimiento de proveedores de servicios de CONTACT CENTER para atender consulta de información general de productos y servicios del BROU.

PRESENTACIÓN de EXPRESIONES de INTERÉS

(según numeral 6 de los requisitos básicos)

Plazo: Hasta el 14/11/2017 a las 18 hora local

Vías de entrega:

- Dpto de Abastecimientos, Edificio 19 de junio, Minas 1434, P/Principal lado Guayabos
- **Correo electrónico:** abastecimientos-licitaciones@brou.com.uy

No se tendrán en cuenta Expresiones de Interés recibidas con posterioridad al vencimiento del plazo.

Recordamos que en esta instancia no deberán presentar cotización

Los requisitos básicos del llamado se encuentran publicados en la web www.brou.com.uy y en www.comprasestatales.gub.uy

Índice

1. Normas que regulan este llamado	2
2. Capacidad para contratar	2
3. Objeto	3
4. Condiciones especiales o técnicas requeridas	3
5. Antecedentes de la empresa.....	3
6. Presentación de expresiones de Interes	4

1. Normas que regulan este llamado

Este llamado se realiza en el marco de lo dispuesto por la Política de Compras aprobada por Directorio el 16/11/2016.

2. Capacidad para contratar

Las empresas interesadas en realizar expresiones de interés deberán estar capacitadas para ser contratadas por el Estado. Por lo que deben ser personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, que teniendo el ejercicio de la capacidad jurídica que señala el derecho común, no estén comprendidas en alguna disposición que expresamente se lo impida o en los siguientes casos:

2.1. Ser funcionario de la Administración contratante o mantener un vínculo laboral de cualquier naturaleza con la misma, no siendo admisibles las ofertas presentadas por éste a título personal, o por personas físicas o jurídicas que el interesado integre o con las que esté vinculada por razones de representación, dirección, asesoramiento o dependencia. No obstante, en este último caso de dependencia podrá darse curso a las ofertas presentadas cuando no exista conflicto de intereses y el interesado no tenga participación en el proceso de adquisición. De las circunstancias mencionadas, deberá dejarse constancia expresa en el expediente.

2.2. Haber actuado como funcionario o mantenido algún vínculo laboral de cualquier

naturaleza, asesor o consultor, en el asesoramiento o preparación de pliegos de bases y condiciones particulares u otros recaudos relacionados con la licitación o procedimiento de contratación administrativa de que se trate.

- 2.3. Carecer de habitualidad en el comercio o industria del ramo a que corresponde el contrato, salvo que por tratarse de empresas nuevas demuestren solvencia y responsabilidad.

3. Objeto

El Objeto del presente llamado es tomar conocimiento de proveedores de servicios de CONTACT CENTER para atender consulta de información general de productos y servicios del BROU.

4. Condiciones especiales o técnicas requeridas

Las empresas interesadas deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- 4.1. Contar con personal capacitado en el uso de herramientas informáticas.
- 4.2. Dimensionamiento Acorde: El Servicio deberá poder responder las consultas de clientes del BROU.
- 4.3. Contar con Sistema de Auditoría (Grabación de Llamadas, Trazabilidad, Logs)
- 4.4. Disponibilizar Reportes referentes a:
 - Total de llamadas
 - Porcentaje de atención
 - Tiempo en espera
 - Duración de llamadas
 - Productividad por operador
 - Reportes personalizados a solicitud del BROU
- 4.5. Disponer de un Sistema de Encuestas de satisfacción del cliente.

5. Antecedentes de la empresa

- 5.1. Proporcionar una visión general de la empresa oferente, incluyendo la siguiente información: antigüedad en la plaza, principales servicios que presta, experiencia en mercados financieros de plaza, así como experiencia específica en la solución objeto del presente llamado.
 - 5.2. Describir la estructura societaria de la empresa, incluyendo los nombres de sus
-

directivos, principales posiciones gerenciales y datos de contacto.

- 5.3. Proveer información de contacto: domicilio comercial, teléfono, fax, dirección de correo electrónico, dirección del sitio web (URL).
- 5.4. Especificar la nómina de clientes que cuenten con el mismo servicio a cotizar.
- 5.5. Especificar la localización del centro de servicios y describir la estructura local de operaciones.
- 5.6. Informar si cuenta con un documento de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) típico, con ejemplos de indicadores y métricas, informando disposición de adaptarse a requerimientos específicos del Banco.
- 5.7. Acreditar inscripción en RUPE

6. Presentación de expresiones de Interes

- 6.1. Deberá identificarse quién se presenta en nombre de la empresa para realizar el envío de la expresión de interés.
 - 6.2. Las expresiones de interés deberán presentarse en formato digital en archivos .pdf con habilitación de copia de contenido e impresión, en uno de los siguientes medios: CD, pendrive, etc. o correo electrónico.
 - 6.3. No serán tenidas en cuenta las expresiones de interés que se reciban luego de la fecha límite establecida.
-