



DEPARTAMENTO CONTRATACIONES Y SUMINISTROS

Montevideo, 30 de julio de 2021.

Ref. Licitación Abreviada N° 8/2021

“Servicio tercerizado
de atención telefónica”

Circular N° 1

Se responde a consultas realizadas por posibles oferentes:

Pregunta 1:

¿La licitación está prevista para telefonistas o un call center?

Respuesta a pregunta 1:

De acuerdo al punto 1 de la Parte I del Pliego de Condiciones Particulares, el objeto de la licitación es la contratación de un servicio tercerizado de atención telefónica para cubrir la demanda de los contribuyentes respecto a información sobre trámites en general y al Impuesto de Enseñanza Primaria.

Pregunta 2:

En el texto indica: "Tener disponible el intercalado de mensajes especiales en el menú principal de atención", quisiera consultar si se puede ampliar a que se refiere.

Respuesta a pregunta 2:

Refiere a la posibilidad de intercalar mensajes antes de ingresar a la cola de espera. A modo de ejemplo, si la cola de espera está saturada agregar un mensaje que le comunique al contribuyente que están todos los operadores ocupados y que intente más tarde.

Saluda atentamente,