Uruguay Presidencia | agesic

Montevideo, 21 de enero de 2022

Licitación Pública Internacional N° 02/2021 – "Servicio de atención en el Centro de respuesta integrado de Atención a la Ciudadanía"

Aclaración N° 2

Consulta 1:

¿Cuál es la distribución horaria de llamadas estimada para el Horario Complementario?

Respuesta 1:

La respuesta a la consulta se encuentra en el documento Sección VI "Lista de bienes y Servicios y Plan de Entrega" página 11, punto 1.4 "Distribución de la demanda promedio" / Canal telefónico, Horario Complementario.

Consulta 2:

Para la atención de chats y Facebook Messenger, luego de contestada la consulta del ciudadano por parte del asesor, ¿la atención se cierra inmediatamente o existe un plazo de espera previo al cierre por repreguntas?

Respuesta 2:

Cuando el agente brinda la respuesta a la consulta se aguarda un tiempo para el cierre esperando una posible re-pregunta.

Para el chat, una vez brindada la respuesta al ciudadano y en caso de inactividad por parte del mismo, el chat se cierra automáticamente a los 5 minutos.

En caso de cerrar la atención por parte del agente, el sistema contempla la posibilidad de

que el ciudadano re-pregunte abriendo nuevamente la consulta.

Para Facebook, una vez dada la respuesta, la atención se cierra al finalizar la jornada, esperando que la persona re-pregunte. En caso de re-pregunta una vez cerrada la atención, genera una nueva consulta que trae el historial de conversaciones.

Consulta 3:

Tomando en cuenta la consulta nro 2 ¿Cuál es la duración estimada promedio de atención de un chat incluyendo respuesta y registro?

Respuesta 3:

La respuesta se encuentra en la página 7 de la Sección VI "Lista de bienes y Servicios y Plan de Entrega", bajo el título "Tiempos promedios históricos" ver punto a) Chat Web.

Consulta 4:

Tomando en cuenta la consulta nro 2 ¿Cuál es la duración estimada promedio de atención de una consulta por Facebook Messenger incluyendo respuesta y registro?

Respuesta 4:

Ídem respuesta anterior, ver punto b) Redes Sociales del párrafo "Tiempos promedios históricos" de la Sección VI "Lista de bienes y Servicios y Plan de Entrega".

Consulta 5:

¿Cuál es la duración estimada promedio de atención de un mail incluyendo respuesta y registro?

Respuesta 5:

Ídem respuesta anterior, ver punto c) Mails, del párrafo "Tiempos promedios históricos" de la Sección VI "Lista de bienes y Servicios y Plan de Entrega".

Consulta 6:

¿Es posible cotizar ítems adicionales que a nuestro juicio puedan ser de interés para AGESIC en la ejecución del contrato?

Respuesta 6:

No es posible cotizar ítems que no hayan sido solicitados.

Tal como se indicó en la sección IV "Formularios de la oferta" se debe cotizar según el cuadro comparativo de precios incluido en la página 10: *"Se considera un **requisito obligatorio completar el cuadro comparativo de precios con el detalle estipulado en el mismo según los ítems descritos**. Todos los ítems y cantidades son de cotización obligatoria".*

Consulta 7:

Por este medio solicito prórroga de dicha licitación.

Respuesta 7:

En respuesta a la solicitud de prórroga recibida y dado el cronograma previsto, AGESIC accede a extender el plazo de convocatoria del llamado de referencia.

La nueva fecha y hora tope para la recepción de ofertas y apertura electrónica será el jueves 27 de enero, hora 13:00.

Apertura electrónica de ofertas	
País:	**Uruguay**
Fecha:	**Jueves, 27 de enero de 2022**
Hora:	**13:00 horas**