



Montevideo, 5 de setiembre de 2024

Registro N° 266/2024

Aclaraciones Licitación Pública N° 2/2024

Con respecto a la Licitación Pública N° 2/2024 cuyo objeto es la “*Contratación del servicio de Centro de Contacto (Contact Center) para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos*”, se detallan a continuación las consultas recibidas y sus respuestas:

PREGUNTA N° 27: *“A nivel técnico, como se le presenta al proveedor el 0800. ¿Es un troncal SIP derivado de su central o un servicio VOIP en las instalaciones del adjudicatario?”*

RESPUESTA N° 27: Las llamadas al 08002108 entran con interceptación a la línea urbana (LU) del proveedor. Una vez atendidas por el proveedor, en caso de ser necesario, retornan al correo por un troncal SIP existente con el proveedor, establecido sobre una VPN IPsec.

PREGUNTA N° 28: *“Respecto a la casilla de mail, ¿Cuál es el hosting para vincular con el software del proveedor?”*

RESPUESTA N° 28: El correo electrónico está hosteado en nuestros propios servidores. El mantenimiento, administración y soporte técnico del servicio de correo lo realiza nuestro propio equipo de TI.

PREGUNTA N° 29: *“Con respecto a la Licitación Pública N° 2/2024 cuyo objeto es la “Contratación del servicio de Centro de Contacto (Contact Center) para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos”, de acuerdo al numeral 7, solicitamos una prórroga para la recepción de ofertas.*

Dada las dimensiones de la contratación, nos encontramos revisando en detalle el presupuesto general de la campaña, dotaciones, equipo operativo y tecnológico para enviar una cotización lo más ajustada posible.

RESPUESTA N° 29: Se prorrogó la fecha de apertura de ofertas para el día 23 de setiembre de 2024, a la hora 13.

Comisión Asesora