



Montevideo, 16 de setiembre de 2024

Registro N° 277/2024

### **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° 30:** *“Si bien entendemos que las líneas telefónicas son proporcionadas por El Correo, el adjudicatario las tendrá en un troncal en la oficina o será El Correo quien las tenga y debemos hacer una conexión con las mismas?”*

**RESPUESTA N° 30:** Las líneas son del adjudicatario. Desde El Correo se contrata solamente el servicio 0800 a Antel. El adjudicatario tendrá que proporcionar las líneas y las tendrá en un troncal en su oficina.

**PREGUNTA N° 31:** *“Las llamadas salientes serán a cargo de El Correo, ¿cómo disponen que sea el cobro de las mismas, mensualmente mediante informes o algún otro mecanismo?”*

**RESPUESTA N° 31:** Deberá realizarse un detalle en el informe mensual y además los costos por este concepto deberán discriminarse en la facturación mensual. Favor remitirse a lo previsto en la cláusula N° 10.2.8 del Pliego: *“Estos gastos deberán figurar en el reporte y en la factura mensual en forma separada. Los cargos por concepto de llamadas salientes deberán facturarse de acuerdo a las tarifas vigentes de telefonía fija de A.N.T.E.L. y contemplar solamente los costos telefónicos correspondientes a los cómputos de las llamadas salientes, ya sea a teléfonos fijos o celulares; sin incluir los costos fijos de las líneas telefónicas del adjudicatario, ni la infraestructura adicional, en caso de corresponder.”*

**PREGUNTA N° 32:** *“El servicio de Whatsapp vemos que actualmente funciona contestando automáticamente a mensajes mediante opciones; ¿ese número de Whatsapp con todo el sistema implementado será el mismo, o tenemos que crear otro distinto con el mismo u otro número? Por ejemplo, si yo quiero averiguar el CP solamente necesito ingresar mi dirección y suponemos que automáticamente indica cual es el CP sin tener que recurrir a un humano”.*

**RESPUESTA N° 32:** El servicio de Whatsapp automático no está incluido en esta Licitación.



**PREGUNTA N° 33:** *El servicio se brindará mediante el Consejo de Salarios 19.1 (Call Center), entendemos pues que el personal será absolutamente contratado por la empresa adjudicataria sin necesidad de requerir de los empleados que actualmente cumplen funciones en MultiLine?*

**RESPUESTA N° 33:** Efectivamente, el personal deberá ser contratado por el adjudicatario. En ninguna cláusula del pliego se hace referencia a que se deba requerir o contratar a los empleados actuales de Tonotec S.A. (Multiline).

**PREGUNTA N° 34:** *“¿Cuántas licencias de nuestro software, (tanto de la telefonía como del CRM) necesita El Correo y qué permisos les debemos dar?”*

**RESPUESTA N° 34:** Según lo previsto en la cláusula N° 10.3 del Pliego, relativa al software de gestión de reclamos, el máximo de usuarios que será necesario crear para el personal de la A.N.C. es de 50 aproximadamente, con perfiles diferenciados según funciones. Favor remitirse a lo previsto en la respuesta N° 15.

**PREGUNTA N° 35:** *“Esas licencias serán utilizadas individualmente o puede existir la posibilidad que dos funcionarios utilicen la misma licencia? (con licencia me refiero a usuario)”*

**RESPUESTA N° 35:** Los usuarios deberán ser individuales.

**PREGUNTA N° 36:** *“¿Nos podrían indicar el número de licitación actual? Me refiero a la que fuera adjudicada para la empresa que cumple funciones en estos momentos”*

**RESPUESTA N° 36:** Actualmente el servicio se encuentra contratado mediante Compra Directa por Excepción, al amparo de lo previsto en el artículo 33, literal D, numeral 4° del TOCAF, según Resolución de Directorio N° 098/2024, de fecha 14/03/2024, hasta tanto comience a ejecutarse la nueva Licitación.

**PREGUNTA N° 37:** *“¿Cómo tienen previsto hacer la comunicación entre nuestro CRM y el CRM de El Correo?”*

**RESPUESTA N° 37:** Se utilizará un solo CRM y este es el que debe proporcionar el adjudicatario, hasta tanto la A.N.C. disponga el uso de otra herramienta, de acuerdo a lo previsto en la cláusula N° 10.2.8 del Pliego: “mediante acceso al software de gestión de reclamos en línea que disponga, o desarrolle el adjudicatario, y/o en los formatos electrónicos que la A.N.C. estime conveniente, y hasta tanto la A.N.C., a su exclusivo criterio, disponga el uso de otro software alternativo”. El CRM debe ser 100% una aplicación web. Favor remitirse, además, a lo previsto en la cláusula N° 9 y la respuesta N° 6.

**PREGUNTA N° 38:** *“¿El ingreso a nuestros sistemas lo harían mediante VPN?”*

**RESPUESTA N° 38:** El ingreso a los sistemas del adjudicatario será 100% web.



**PREGUNTA N° 39:** “¿Cuántas líneas telefónicas actualmente son utilizadas para la gestión?”

**RESPUESTA N° 39:** 25 líneas. El adjudicatario deberá tener la capacidad de adecuar la cantidad de líneas de acuerdo a posibles incrementos en el volumen de llamadas.

**PREGUNTA N° 40:** “¿El servicio de Whatsapp es contestado por un humano actualmente si el cliente agotó todas las posibles opciones?”

**RESPUESTA N° 40:** En el momento no se cuenta con esa opción activa y además el servicio actual de whatsapp automático no es parte de esta Licitación.

**PREGUNTA N° 41:** “¿Se podría saber cuántas personas hay atendiendo cada opción de la IVR? Por ejemplo, opción 1, opción 2 etc, si hay alguna opción que tenga más tráfico que otras o si les es indistinto que operador atiende la opción deseada por el cliente?”

**RESPUESTA N° 41:** Actualmente es indistinto. Las consultas para cada opción del IVR son variadas y todos los operadores exclusivos para Correo Uruguayo deberán atender cualquiera de las opciones. De todas formas, en caso de que en un futuro se requiera operadores especializados en determinada opción, (existente o nueva) se coordinará con el adjudicatario todos los detalles que sean necesarios para ejecutar el servicio.

**ACLARACIÓN N° 42:** Se prorroga la fecha de apertura de ofertas para el día 7 de octubre de 2024, a la hora 13.

Comisión Asesora