



REPÚBLICA DOMINICANA
JUNTA CENTRAL ELECTORAL
COMITE DE COMPRAS Y CONTRATACIONES



CCC-438/2022

Santo Domingo, D. N.,
6 de diciembre, 2022.

A los : Oferentes inscritos en la Licitación Pública Nacional Ref.:
JCE-CCC-LPN-2022-0007, destinada a la adquisición de una
solución para la implementación de un centro de contacto
institucional.

Asunto : Respuestas, aclaraciones y enmiendas.

Actuando en nombre y representación del Comité de Compras y Contrataciones, en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones sobre respuestas, enmiendas y aclaraciones, tenemos a bien dar respuestas a las preguntas de carácter administrativo:

- 1) ¿El Chat Bot será para el web chat y WhatsApp?
Respuesta: Correcto, sería para ambos.
- 2) Cantidad de preguntas frecuentes que manejara el Chat Bot. SL
Respuesta: No se dispone de la información en el momento. Sera definida en conjunto entre la JCE y el oferente adjudicado tomando en consideración sus recomendaciones y mejores prácticas.
- 3) Proporcionar un flujo o alcance descriptivo del Workflow para el Chat Bot.
Respuesta: No disponible actualmente. El mismo será desarrollado entre el oferente adjudicado y la Junta Central Electoral, basado en recomendaciones y mejores prácticas.
- 4) ¿Chat Bot pueda entender lenguaje natural o funcionaría a base de opciones de menú?
Respuesta: Serían opciones de menú.
- 5) ¿La implementación de grabación de llamadas y pantallas forma parte del alcance del proyecto?
Respuesta: Correcto. Están dentro del alcance inicial.
- 6) ¿Los Gateway para la conectividad SIP hacia la PSTN pueden ser virtuales o deben ser físicos?
Respuesta: Físico

- 7) ¿Qué cantidad de licencias SIP solicitan?
Respuesta: Actualmente se están contemplando inicialmente 40 agentes de manera concurrente.
- 8) Para dimensionar la cantidad de almacenamiento requerido, se debe proveer la siguiente información:
- a. Estimado de cantidad de llamadas mensuales.
Respuesta: Actualmente promedio 60,000 al mes.
 - b. Tiempo promedio de duración de las llamadas.
Respuesta: 2 minutos.
 - c. Tiempo de retención requerido. Por ejemplo 6 meses o 1 año.
Respuesta: 6 meses
 - d. Chat Web: estimado de la cantidad de usuarios atendidos al mes por este canal.
Respuesta: Un promedio de 15,000 a 20,000 chats al año y un promedio de 200,000 mensajes entrantes y salientes al año.
 - e. WhatsApp: estimado de la cantidad de usuarios atendidos al mes por este canal.
Respuesta: Un promedio de 15,000 a 20,000 chats al año u un promedio de 200,000 mensajes entrantes y salientes al año.
- 9) La implementación del manejo de llamadas salientes: predictivo, progresivo, vista previa, ¿formará parte del alcance del proyecto?
Respuesta: No en la etapa inicial, pero se debe contar con la funcionalidad para implementación futura.
- 10) ¿Tiempo del contrato del proyecto 1 año o 3 años?
Respuesta: Sería a 3 años contrato de suscripción con opción a renovación.
- 11) ¿Los pagos serán anualizados o por el término del contrato?
Respuesta: Los pagos serán anualizados.
- 12) ¿Cuál será el tiempo de grabación?
Respuesta: 6 meses
- 13) ¿Cuáles canales serán grabados en la NAS (Voz, WhatsApp, email, video llamada, etc.)? Por favor especificar.
Respuesta: En el NAS se grabaría toda iteración entre el ciudadano y los agentes del Centro de Contacto, sin importar el canal.
- 14) ¿Cuáles son los volúmenes de transacciones mensuales para los canales que van a ser grabados en el NAS?
Respuesta: 60,000 en voz, y un promedio de 15,000 a 20,000 chats al año y un promedio de 200,000 mensajes entrantes y salientes al año.

- 15) ¿Como será el manejo de las llamadas salientes (Outbound)?
Respuesta: Si se refiere a los agentes realizar llamadas salientes a través de la central, sería salir por el GSM Gateway o por la PSTN. Debe ser configurable. (Ambos servicios.)
- 16) ¿En esta primera etapa está contemplado la integración del Click to Call?
Respuesta: Si
- 17) ¿En esta primera etapa está contemplado la integración del voice broadcasting?
Respuesta: No para la primera etapa, pero se debe contar con la funcionalidad para implementar hacia el futuro.
- 18) ¿Cuáles canales en el contact center se estarán integrando en esta primera etapa?
Respuesta: Voz, Mail, Chat (Web y WhatsApp)
- 19) ¿En esta primera etapa está contemplado la integración del TTY/TDD?
Respuesta: No para la primera etapa, pero se debe contar con la funcionalidad para implementar hacia el futuro.
- 20) ¿De cuántos puertos será el switch para interconectarse con la red JCE?
Respuesta: Ver la respuesta en el punto 33.
- 21) ¿La conexión del switch será por fibra o UTP hacia la red JCE?
Respuesta: Fibra óptica
- 22) ¿De cuántos puertos será este switch y de que tipo (Ethernet, fibra), cantidad de puertos de uplink?
Respuesta: Ver la respuesta en el punto 33.
- 23) ¿La conexión del NAS será por fibra o UTP hacia la red JCE?
Respuesta: Fibra óptica
- 24) ¿Este repositorio de datos que estará almacenado en esta NAS, se realizarán consultas frecuentes sobre el mismo?
Respuesta: Sí. La frecuencia dependerá de la necesidad.
- 25) ¿Qué tipo de disco desean que tengan el NAS, (SATA, SAS, ISCSI, SSD, etc.)? Por favor especificar.
Respuesta: Híbrido (SAS – SSD)
- 26) ¿Tipo de RAID que desean (RAID-1, RAID-10, RAID-0, ¿etc.)? Por favor especificar el tipo de RAID.
Respuesta: RAID-6
- 27) Indicar el flujo del servicio a ser ofrecido de manera automatizada por los diferentes canales.
Respuesta: El ciudadano podrá realizar llamadas al Centro de Contacto, enviar correos electrónicos, iniciar un chat mediante el portal web o iniciar un chat por WhatsApp para recibir asistencia por un agente del centro de contacto u obtener las respuestas por el Bot.

28) ¿Se requiere hacer integraciones a sus sistemas para ser consumidos por el servicio automatizado del chatbot? En caso afirmativo, ¿puede indicar la cantidad de integraciones que serán requeridas en el proyecto? Para el intercambio de esta información, ¿la JCE requiere la configuración de VPN Site to site?

Respuesta: De manera inicial no se requerirían integraciones, pero a futuro se podrían necesitar integraciones mediante API's.

29) Indicar la cantidad de conversaciones que estima tener al mes por cada uno de los canales requeridos.

Respuesta: Cantidad de llamadas (Voz) 60,000 promedio al mes. Entre el Chatweb y WhatsApp un promedio de 15,000 chats al año con un promedio de interacciones entrantes-salientes de 200,000 al año.

30) ¿Tiempo de soporte de la plataforma, 1 año, 3 años?

Respuesta: Sería a 3 años de soporte con opción a renovación.

31) ¿En la página 8 mencionan que requieren Servidores para los servicios y aplicaciones mencionados en el pliego, sin embargo, no especifican:

a. Cantidad de Servidores a requerir, ya que, mencionan que desean un esquema de Alta disponibilidad Activo/Pasivo. ¿Estos equipos se encontrarán en la misma localidad o en diferentes localidades?

Respuesta: Se cuentan con dos servidores físicos con alta prestaciones en la misma localidad, pero el oferente debe de especificar cuáles son los requerimientos mínimos requeridos para la instalación de la solución.

b. Especificar Sistema Operativo y edición (Ejemplo: Windows Server 2022 Datacenter/Standard).

Respuesta: El oferente debe de especificar las versiones disponibles de sistemas operativos que corre la solución.

c. Detalle de los recursos de cada Servidor, especificar: Cantidad de Cores y procesadores, Memoria RAM, almacenamiento interno, conectividad LAN (Especificar cantidad de puertos, velocidad, así como tipo de puerto UTP u óptico).

Respuesta: El oferente debe de especificar los requerimientos de procesador, memoria y almacenamiento interno que deben de tener los servidores, así como las interfaces de red, tarjetas y puertos.

d. Requieren cableado UTP o Fibra (Sea cual sea que aplique), en caso de ser afirmativo, indicar distancia aproximada, ejemplo: 5mts, 15mts, 30mts.

Respuesta: Asumido por la JCE.

32) Adicional, indican en la página 8 que requieren NAS Server, sin embargo, no especifican:

Respuesta: Este dimensionamiento debe ser realizado por el oferente basado en las informaciones de volumen solicitadas.

a. Capacidad utilizable requerida para el almacenamiento.

EA

- b. Tipo de disco requerido (SAS o SATA).
- c. Memoria RAM requerida.
- d. Cantidad de puertos LAN, así como la velocidad de la misma Ejemplo: 1Gbps, 10Gbps..., así como tipo de puerto UTP u óptico.
- e. Requieren cableado UTP o Fibra (Se cual sea que aplique), en caso de ser afirmativo, indicar distancia aproximada, ejemplo: 5mts., 15mts., 30mts.

33) ¿Por otra parte, en la página 8 indican que requieren Equipo de redes, sin embargo, no especifican?

Respuesta: El oferente deberá incluir en la propuesta cualquier equipo de red que sea requerido para la implementación y puesta en marcha de la solución siempre y cuando aplique o especificar los requerimientos.

- a. ¿Desean Switch LAN?, de ser así especificar:

Respuesta: Si

Cantidad de Switches.

Respuesta: 3 switches de 24 port, 1 de ellos poe.

- b. Requieren capa 2 o capa 3.

Respuesta: Layer 3 Manage.

- c. Cantidad de puertos y velocidad, indicar tipo de puerto UTP u óptico.

Respuesta: Cada Switch que tenga al menos 3 Port Fibra.

- d. Requieren cableado UTP o Fibra (Se cual sea que aplique), en caso de ser afirmativo, indicar distancia aproximada, ejemplo: 5mts, 15mts, 30mts.

Respuesta: No.

- e. ¿Estos equipos se conectarán a otros equipos de red? De ser así que tipo de puerto utilizarían para su respectiva conexión.

Respuesta: Fibra terminación LC multimodo.

34) Características principales que requieren del GSM Gateway solicitado, cantidad de puertos, velocidad, entre otros.

Respuesta: Se especificó en el documento de 16 puertos. 4G en adelante.

35) Duración de soporte deseado para los equipos. Especificar si lo desean 3 años, 5 años.

Respuesta: 3 años de soporte.

36) En la página 9 solicitan esquema de licenciamiento en la premisa bajo suscripción. Especificar al detalle la licencia que requieren y cantidad de licencias.

Respuesta: Licencias de 40 agentes y dentro de los 40 están contemplados los supervisores.

37) En la página 10 mencionan que requieren licencias para 40 agentes. Especificar detalle de la licencia a la cual hacen referencia.

Respuesta: Licencias de 40 agentes y dentro de los 40 están contemplados los supervisores.

38) Adicional, ¿Requieren Rack y PDU's para la solución a proponer?

Respuesta: Si.

Preguntas formuladas en la reunión con oferentes en fecha 18/11/2022:

1) ¿Se recibirán propuestas por el Portal Transaccional?

Respuesta: Las propuestas se recibirán de manera física (presencial).

2) ¿Las grabaciones son On Demand?

Respuesta: Es correcto. Pero también pudieran ser permanentes.

3) ¿El "Click to Call" es que lo soporte o que este incluido?

Respuesta: Ver respuesta 5 del segundo grupo de preguntas.

4) ¿La Capacidad de Broadcasting, es requerida o que la solución lo soporte?

Respuesta: Ver respuesta 6 del segundo grupo de preguntas.

5) ¿El soporte de comunicaciones tipo TDD es requerido o que la solución lo soporte?

Respuesta: Ver respuesta en el punto 19.

6) ¿Cuáles equipos estarían incluidos con la solución?

Respuesta: Los equipos a incluir sería el NAS, GSM Gateway y cualquier otro equipo que sea requerido para la instalación y puesta en marcha de la solución menos los servidores ya que serán provistos por la JCE.

7) ¿Para los equipos que deben ser incluidos en la oferta, hay alguna marca en específico?

Respuesta: No hay una marca en específico.

8) ¿Qué tiempo se mantendrían las grabaciones?

Respuesta: Ver respuesta en el punto 12.

9) ¿Existe redundancia a nivel de VPN?

Respuesta: No ¿Se requiere? **Respuesta:** No.

¿Con los SipTrunk de diferentes empresas se requiere el dispositivo para integrar?

Respuesta: Si.

10) ¿El número del chatbot será el de la central actual?

Respuesta: Si.

11) Estimación del volumen de mensajes para el chatbot.

Respuesta: Ver respuesta en el punto 8-d.

12) Estimación del volumen de llamadas.

Respuesta: Ver respuesta en el punto 8-a.

13) ¿En el chatbot se generaría tráfico saliente?

Respuesta: Favor ser más explícitos en la pregunta.

14) ¿A parte de ese canal, se incluirían otros?

Respuesta: ChatBot Web y WhatsApp, Correo electrónico, Voz.

15) Estimado de mensajes inbound es importante para el chat bot, ya que el monto de oferta se comparte y en base a esto se hace el estimado. Este volumen puede ser mensual y se estimaría anual.

Respuesta: Ver respuesta en el punto 8-d.

16) ¿La central del centro de contacto debe ser provista?

Respuesta: Es correcto. Debe ser provista por el oferente como software e instalada en los servidores físicos a ser provisto por la JCE. Oferente debe especificar los requerimientos técnicos de hardware según se especifica en el pliego de condiciones.

17) ¿Cuántas posiciones habría en el centro de contacto? ¿Serían simultáneas?

Respuesta: 40 posiciones que pudieran ser simultáneas o concurrentes.

Atentamente,



LICDA. ELIZABETH AMARO CAMILO
Coordinadora

EAC/vd.-

