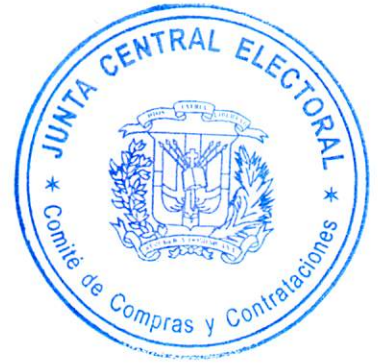




REPÚBLICA DOMINICANA
JUNTA CENTRAL ELECTORAL
COMITE DE COMPRAS Y CONTRATACIONES



CCC-254/2022

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

A los : Interesados en el Concurso por Comparación de Precios Ref.: JCE-CCC-CP-2022-0016, destinado a la implementación de un Centro de Contacto Institucional.

Asunto : Respuestas y aclaraciones.

Actuando en nombre y representación del Comité de Compras y Contrataciones, en atención a las solicitudes de aclaraciones, tenemos a bien dar respuestas a las mismas:

- 1) ¿Es admisible que las videoconferencias se generen desde webchat/WhatsApp?

Las videoconferencias deben de darse por los canales que soporten esta funcionalidad, siempre y cuando el dispositivo usado por el ciudadano permita videoconferencias.

- 2) Para hacer la integración con el Active Directory, ¿nos pueden confirmar si el dominio está en la nube?

El dominio está en la premisa.

- 3) ¿Es necesario considerar integraciones a sistemas de la institución para extraer o escribir información (CRM, ERP, etc.)?

La plataforma se integrará con sistemas internos de la institución mediante API's.

- 4) ¿Cuál es el volumen o cantidad de conversaciones que proyectan generar cada mes?

Se reciben alrededor de sesenta y cinco mil (65,000) llamadas mensuales, entre respondidas, abandonadas y no respondidas.

- 5) ¿Cuentan con un diagrama de flujo del servicio a ofrecer por 1) el bot y 2) por el contact center?

No disponible en la actualidad. El mismo será desarrollado entre el oferente adjudicado y la JCE, basado en recomendaciones y mejores prácticas.

6) ¿Cuál es el máximo de agentes simultáneos que proyectan desplegar en un determinado mes?

20 agentes.

7) ¿Cuál es la marca, modelo y especificaciones de la PBX actual de la JCE?

La solución debe contemplar la Central VozIP PBX para ser instalada en los servidores que la JCE proporcionará.

8) ¿Para el IVR, se proveerá el flujo de llamadas por la JCE?

En primera fase el IVR tendrá un flujo básico de iteración con el ciudadano, refiriéndole a un representante disponible. En caso de no haber un representante disponible que el IVR le notifique el tiempo estimado de espera.

9) ¿Para VozBot, videollamadas, debe ser mandatorio?

Es importante que la solución cuente con estas funcionalidades, aún no sea implementada en la etapa 1.

10) ¿Los canales sociales deben ser incluidos en la plataforma?

La solución debe contemplar la funcionalidad de las redes sociales, aún no sean implementada en la etapa 1.

11) ¿La estructura del árbol del ChatBot será propuesta por el oferente o será sugerida por la JCE?

No disponible en la actualidad. El mismo será desarrollado entre el oferente adjudicado y la JCE basado en recomendaciones y mejores prácticas.

12) ¿Las encuestas de satisfacción funcionarán para todos los canales? (Redes, llamadas, chat, correo, etc.).

La encuesta de satisfacción debe ser para todos los canales disponibles e implementados.

13) ¿La grabación de las llamadas y pantallas es requerida?

Si.

14) ¿Las funciones y canales de chat, redes, entre otras, tienen que ser parte integral de la solución o se pueden manejar con productos de terceros?

Las funcionalidades de los distintos canales deben ser parte integral de la solución de manera nativa y no de terceros.

15) ¿Requiere la JCE de una marca específica de la plataforma?

No.

24

16) ¿La infraestructura de hardware será provista por la JCE?

La infraestructura de hardware será provista por la JCE a nivel de servidores. El proveedor sólo debe suministrar los requerimientos de hardware de servidores para la implementación y sus respectivas configuraciones de memoria, procesador, almacenamiento.

17) ¿Cuáles canales están dentro del enlace del proyecto?

Para la primera etapa, Mail, Chat (Bot y Web), Llamadas, IVR básico.

18) ¿Cuál es la metodología de conexión y llamadas a utilizar?

Se usará vía 2 Sip Trunk redundantes con dos proveedores de servicios.

19) ¿Cuántas sesiones tienen previsto para los Sip Trunk?

Por cada Sip Trunk se tiene estipulado de 25 a 30 sesiones máximo inicialmente.

20) ¿El demo de la solución está estipulado para antes o después de la apertura de los sobres?

La presentación del demo está estipulada para después de la recepción y apertura de los "Sobres A". Ver cronograma de la convocatoria del concurso.

21) ¿La solución deseada por la JCE es en la nube o en la premisa?

En la premisa.

Les recordamos que el plazo de preguntas venció en fecha 1/7/2022 y con la reunión aclaratoria sostenida en fecha 5/7/2022.

Atentamente,


LICDA. ELIZABETH AMARO CAMILO
Coordinadora

EAC/vd.-

