

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 27 de julio de 2022

Ref.: Circular aclaratoria N° 1 - Expediente N° 62/22 Contratación Directa N° 50/22 “Contratación del servicio de "CHAT BOT" y notificaciones de WHATSAPP por el término de seis (6) meses, con opción a prórroga por igual término a favor de esta D.A.S.”

Tenemos el agrado de dirigirnos a Uds., a los efectos de remitirles las respuestas a las consultas presentadas en el marco del proceso citado en la referencia.

Consulta N° 1: La empresa debe contar con resguardo de la base de datos. “¿Cuál es el plazo (en días, semanas o meses) por el cuál se deberá resguardar la base de datos respecto al histórico recolectado?”.

Respuesta N° 1: Se solicita tener un backup del último mes para la información histórica.

Consulta N° 2: La empresa deberá crear y configurar UNA (1) cuenta de Whatsapp Business API, que contara con la foto de perfil, email y website e iniciación del proceso de verificación de cuenta (tilde verde). “Considerando que la verificación de cuenta (tilde verde) es exclusivamente autorizada por parte de la empresa Meta Plataforms Inc, cuyo nombre comercial es Meta (Ex facebook Inc) según los requerimientos predispuestos para las empresas gubernamentales. Se consulta si el organismo D.A.S. ya posee la verificación de cuenta otorgado por Meta puesto que el proveedor del servicio bajo el presente pliego podrá proveer la consultoría necesaria para iniciar el proceso de verificación, pero no realizarlo en nombre del organismo (DAS) ni tampoco garantizar el resultado exitoso del proceso de verificación de cuenta, o sea la obtención del tilde verde”.

Respuesta N° 2: Se necesita que la empresa provea la consultoría para iniciar el proceso de verificación.

Consulta N° 3: La herramienta se deberá integrar con Facebook Messenger, Instagram DM (Mensajes Directo) e Integración con nuestro sitio web y personalización del componente de web chat. “¿Qué ítems se desean poder personalizar en el componente de web chat?”.

Respuesta N° 3: La personalización hace referencia a utilizar los colores establecidos en el manual de marca de la DAS, la gama de colores son los utilizados actualmente en nuestra página web (<https://das.gob.ar>).

Consulta N° 4: La plataforma deberá proveernos estadísticas y reportes solicitados. “¿Sobre qué información se requieren estadísticas y reportes? ¿En qué formato se requieren los archivos?”.

Respuesta N° 4: Se requiere un informe sobre totales de interacciones iniciados por los usuarios, cantidad de usuarios utilizaron el BOT en forma Mensual, cantidad de respuestas resueltas a través del BOT y la cantidad de consultas derivadas a un agente de la DAS.

Los archivos deberán ser en formato CSV (Valores separados por coma).

Consulta N° 5: Se solicita un paquete de 3000 conversaciones al mes. En caso de utilizar el cupo indicado tener la posibilidad de enviar los mensajes adicionales. “En caso de utilizar el cupo indicado de 3000 conversaciones, ¿el excedente de conversaciones se debe cotizar en valor unitario o nuevo pack de conversaciones?, en caso de ser esta última indicar de nuevo pack”.

Respuesta N° 5: El excedente se deberá cotizar en valor unitario.

Consulta N° 6: Servicio de notificaciones a través de WhatsApp Inc. "¿El servicio de notificaciones será de carácter saliente, entrante o mixto?".

Respuesta N° 6: El Servicio de notificaciones es de carácter Mixto.

Consulta N° 7: Considerando que el plazo de contratación es de SEIS (6) meses con opción a prórroga por SEIS (6) meses más, a favor de esta DAS. Una vez vencido el plazo inicial, se podrá renegociar el contrato. En caso de llegar a un acuerdo entre las partes, se emitirá una nueva orden de compra por igual término. "¿El plazo original inicial en donde se podrá renegociar el contrato se refiere al plazo cumplido luego de los 6 meses o al plazo de 6 meses más 6 meses de la opción de prórroga, o sea a partir de los 12 meses?".

Respuesta N° 7: Dicho plazo se refiere al cumplido luego de los 6 meses.

Consulta N° 8: "Podrían detallarnos cuales serian los casos de uso principales. ¿Cuál sería el recorrido de los afiliados en el canal (consulta de turnos, toma de turnos, etc)?".

Respuesta N° 8: El uso principal con el BOT es para que el afiliado pueda resolver las preguntas frecuentes desde la web, en caso contrario se escala a un agente DAS.

Consulta N° 9: "¿El flujo conversacional será iniciado por la organización al afiliado o siempre será afiliado a la organización?".

Respuesta N° 9: Será un esquema mixto.

Consulta N° 10: "¿Tendrían un esquema del flujo conversacional que tienen pensado para el Chat Bot o hay que hacer el diseño?".

Respuesta N° 10: Tenemos un esquema en el cual a modo de ejemplo:

Resolución con el BOT

AFILIADO INICIA CONVERSACIÓN --> SE LISTAN LAS FAQ --> SI EL AFILIADO RESUELVE EL INCOVENIENTE --> FIN DE LA INTERACCION

Derivación a la mesa de ayuda

AFILIADO INICIA CONVERSACIÓN --> SE LISTAN LAS FAQ --> SI EL AFILIADO NO PUEDE RESOLVER SU CONSULTA --> SE DERIVA A UN AGENTE DAS Y GENERA LA INCIDENCIA EN NUESTRO SISTEMA--> FIN DE LA INTERACCION

Consulta N° 11: "Solicitamos una prórroga de 10 (diez) días hábiles de la fecha correspondiente al acto de apertura".

Respuesta N° 11: No se accede a lo requerido, a raíz de la urgencia de contar con ~~ese~~ servicio.

Atentamente,

INDIANA BÉLEN POZUELO
Jefe Departamento Compras
y Obras Públicas
D.A.S. Congreso de la Nación