

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 10 de enero de 2024

REF.: Circular Aclaratoria N° 1 - Expediente N° 110/23 Licitación Privada N° 36/23 "Contratación de un servicio de chat bot y módulo de encuestas, por el termino de SEIS (6) meses".

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 adjudicataria deberá realizar la parametrización inicial para la implementación y puesta en funcionamiento de la plataforma." ¿Podría proporcionar más detalles sobre la extensión y alcance de la parametrización inicial requerida a la que referencia el primer punto?

Respuesta N° 1: Se requiere realizar todas las configuraciones necesarias para poder utilizar la herramienta y ponerla en producción tareas tales como la creación de usuarios y roles, configuración del flujo del chatbot, capacitación en el uso de la herramienta.

Consulta N° 2: "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, utilizando los colores establecidos en el manual de marca de la DAS. La gama de colores serán los utilizados actualmente en nuestra página web (<https://das.gob.ar>)", ¿La configuración del chatbot debe ser independiente para cada medio de contacto?

Respuesta N° 2: Se debe contemplar la posibilidad de poder configurar en caso de ser necesario en forma independiente.

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, utilizando los colores establecidos en el manual de marca de la DAS" y también "Los canales de contacto deberán ser vía Mail / WhatsApp y Plataforma" - ENTENDEMOS que la plataforma debe tener la capacidad de conectarse a todos los canales antes mencionados, siendo solo requerido la configuración inicial por parte del oferente los últimos tres (Mail / WhatsApp y Plataforma). ¿Es correcto?

Respuesta N° 3: Los canales de contacto vía Mail / WhatsApp y Plataforma, hacen referencia a los canales de soporte técnico en caso de necesitar asistencia por parte de la DAS.

Consulta N° 4: Entendemos que las funciones a continuación mencionadas serán configuradas por el Cliente posteriores a las 12 hs de entrenamiento en la plataforma. Específicamente:

""Deberá contar con un resguardo de la base de datos del último mes a los efectos de poder disponer de la

GAA.CONT.MO03-REV00

información histórica.""

- 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, utilizando los colores establecidos en el manual de marca de la DAS. La gama de colores serán los utilizados actualmente en nuestra página web (<https://das.gob.ar>).
- La herramienta deberá permitir tanto la configuración del chat bot para su funcionamiento automático, así como también la intervención de un agente de la D.A.S. para continuar con la conversación/solicitud.
- Deberá contar con una plataforma. El área requirente deberá tener acceso a la misma para la gestión y administración del chat bot de manera independiente.
- La plataforma deberá proveer estadísticas y reportes. Se requiere un informe sobre los totales de interacciones iniciados por los usuarios, cantidad de usuarios que 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 D.A.S. Dichos archivos deberán ser en formato CSV (Valores separados por coma).
- Desarrollar diálogos de conversación generales como saludos, agradecimientos, filtros de lenguaje inapropiado.
- Servicio de notificaciones a través de WhatsApp Inc.
- Desde la herramienta se podrá configurar el día y horarios del envío de las notificaciones.
- Se requiere que se pueda generar diferentes tipos de encuestas que puedan ser completadas por nuestros usuarios finales y obtener reportes estadísticos detallados a partir de las respuestas recopiladas."

¿Es correcto?

Respuesta N° 4: Los items mencionados deberán ser configurados por la empresa.

Consulta N° 5: Se solicita un paquete de 3000 (TRES MIL) conversaciones al mes. - ¿qué porcentaje de las conversaciones son iniciadas por el cliente (DAS) y que porcentaje por el destinatario (usuario de whatsapp) - ¿ qué % de esas conversaciones serán por whatsapp? ¿Alguna en los medios antes mencionados?

Respuesta N° 5: Se estima que el 45 % es de mensajes de entradas y el 55% mensajes salientes

Consulta N° 6: Sobre el módulo de Encuestas - ¿qué cantidad de preguntas tendrán? ¿Se disponibilizaran después de cada conversación?

Respuesta N° 6: Se estima que serán 4 o 5 preguntas y deben ser respondidas luego de cada conversación.

GAA.CONT.MO03-REV00



YANINA JACINTO
Jefa División Licitaciones Públicas
Departamento Compras y Obras Públicas D.A.S.