

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 18 de septiembre 2024

**REF.:** Circular Aclaratoria N° 1 - Expediente N° 37/24 L. Publica N° 09/24 "Contratación de un servicio de Chat Bot con Whatsapp Business API, por el término de DOCE (12) 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 la respuesta a la consulta presentada en el marco del proceso citado en la referencia.

**Consulta N° 1:** En cuanto al soporte técnico disponible durante los días hábiles, de 8:00 a 20:00 horas, para la atención de incidentes y consultas, ¿cuántas personas destinadas a soporte consideran necesarias?

**Respuesta N° 1:** *La cantidad de personas necesarias para brindar soporte técnico dependerá de la frecuencia y volumen de los incidentes que puedan surgir. Por lo tanto, corresponde al proveedor evaluar y asignar el personal adecuado en función de esos factores.*

**Consulta N° 2:** Respecto a las penalizaciones por incumplimiento de los tiempos de respuesta y solución establecidos, ¿cómo se componen las mismas?, ¿qué porcentaje comprenden?

**Respuesta N° 2:** *En caso de demora en el cumplimiento de los plazos establecidos para la Respuesta y/o Reparación, el Organismo se reserva el derecho de aplicar una penalidad equivalente al 3.5% del monto total de la facturación mensual por cada período de 24 horas de retraso.*

**Consulta N° 3:** ¿Cuáles son los porcentajes de penalidades establecidos en el apartado "Tiempos de Respuesta y Solución de Incidentes", específicamente en el punto 7 sobre "Penalizaciones por Incumplimiento"? En caso de no cumplir con los tiempos de respuesta y solución estipulados, se mencionan penalizaciones, pero ¿cuáles son los porcentajes y topes acordados en el contrato de servicio?

**Respuesta N° 3:** *Resuelta en el ítem N° 2.*

**Consulta N° 4:** En relación con el ítem: "La herramienta debe permitir la carga de archivos de Excel con los datos necesarios para personalizar las notificaciones", ¿se requiere que la herramienta realice un proceso automático a partir de la carga del contenido y los parámetros en Excel, o simplemente se utilizará como una planilla de control y carga para que el proveedor gestione los mensajes a enviar?

**Respuesta N° 4:** *Lo que se requiere es que a partir de un archivo (csv, xls, txt) permita enviar notificaciones masivas a los usuarios y evitar la carga de forma manual como por ejemplo recordatorio de turnos a los afiliados. Ej. de una de las planillas: Subimos un archivo de excel que los encabezados son: Teléfono, Nombre y Apellido, Fecha, Hora, Plantilla. El sistema debe procesar todas las filas reemplazando los datos para la plantilla correspondiente y realizar la notificación al afiliado*

**Consulta N° 5:** Se habla de "en caso de ser necesaria una migración del proveedor actual la empresa adjudicataria deberá garantizar una transición transparente y sin interrupciones del servicio actual al nuevo sistema. Durante el proceso de migración, es esencial que no haya pérdida de funcionalidad ni de acceso para los usuarios finales" - ¿quién realizará la migración? En caso de ser el oferente pueden compartirnos el detalle del árbol actual (cantidad de respuestas únicas, cantidad de Integraciones a otros sistemas).



**Respuesta N° 5:** *Actualmente, no es necesario realizar una migración de información, ya que solo se requeriría migrar la estructura. Esta sería la primera vez que podríamos llegar a cambiar de proveedor, por lo que no tenemos un circuito establecido para tal proceso. Además, no existen integraciones con otros sistemas en este momento.*

*Lo que se solicita es que, en caso de un cambio de proveedor, no se vea afectado el funcionamiento del servicio para los usuarios. En caso de ser necesario, el proveedor adjudicatario deberá brindarnos asistencia en lo que sea requerido por META.*

*Adjuntamos ANEXO 2 capturas de pantalla.*

**Consulta N° 6:** En cuanto al soporte técnico, ¿cuál es el alcance que está dentro de sus expectativas?, ¿requieren que sea exclusivo para brindarle soporte a D.A.S. o puede ser compartido?

**Respuesta N° 6:** *El soporte técnico puede ser compartido, ya que generalmente no solemos requerir asistencia a menos que haya algún inconveniente técnico en el servicio. De manera muy esporádica, el soporte también puede ser necesario durante nuevas implementaciones.*

**Consulta N° 7:** Observamos que se detalla un total de 3000 conversaciones mensuales, pero no se especifica la cantidad correspondiente exclusivamente a WhatsApp. Además, en la planilla de cotización se solicita cotizar el servicio completo y no se menciona la cantidad de conversaciones. ¿Podrían aclarar cómo está pensado ese renglón para que podamos cotizar tanto las conversaciones por chatbot como por WhatsApp? ¿Se espera que coticemos un número fijo mensual que cubra todas las conversaciones independientemente de la cantidad real?

**Respuesta N° 7:** *Se solicitan 3000 mensajes en su totalidad, independiente de la vía de comunicación. La oferta debe incluir hasta 3.000 conversaciones sin cargo y aclarar el costo de cada conversación excedente.*

**Consulta N° 8:** ¿Cuál es el propósito del Chat bot?

**Respuesta N° 8:** *Como primera medida tiene una serie de respuestas rápidas para el afiliado y en caso de ser horario hábil la posibilidad de escalar a un operador.*

**Consulta N° 9:** ¿Dónde se disponibilizará el ChatBot?

**Respuesta N° 9:** *Si se refiere a la plataforma de uso, queda a cargo del proveedor. Si se refiere a vías de uso deben proporcionar un código de implementación web como se encuentra en la página del organismo abajo a la derecha ([www.das.gob.ar](http://www.das.gob.ar)) o vía whatsapp.*

**Consulta N° 10:** Con respecto a la migración...Entendemos que actualmente tienen un proveedor, ¿Se puede saber cuál es?

**Respuesta N° 10:** *ATX S.A.*

**Consulta N° 11:** Con respecto a la migración... Entendemos que actualmente el perfil se encuentra configurado según lo requerido, ¿esto es correcto?

**Respuesta N° 11:** *Si.*



**Consulta N° 12:** ¿Se identifica al cliente durante el flujo del CHATBOT? ¿En caso de realizarlo, que datos se solicitan?

*Respuesta N° 12: El cliente en caso de solicitar un operador debe informar nombre, apellido y documento pero no se realiza ningún tipo de validación de identidad.*

**Consulta N° 13:** Durante los circuitos que realizará el CHATBOT, ¿existe alguna integración con alguna plataforma externa?

*Respuesta N° 13: No tenemos integración con ninguna plataforma, salvo la del proveedor que nos permite entablar la conversación cuando se debe.*

**Consulta N° 14:** Con respecto a las notificaciones: ¿En qué consisten las notificaciones? ¿Son mensajes informativos? ¿A qué se refieren con "notificaciones"?

*Respuesta N° 14: Tenemos un sistema de recordatorio de turnos, de forma diaria se sube un archivo de Excel que el sistema procesa y envía notificaciones a los afiliados.*

**Consulta N° 15:** Con respecto a las notificaciones: ¿Nos podrían detallar que acciones necesitan realizar para poder hacer seguimiento y gestión de las notificaciones?

*Respuesta N° 15: Se procesa el archivo y el sistema informa la cantidad de mensajes que se pudieron enviar y cuantos fallaron*

**Consulta N° 16:** Encuestas: ¿Qué tipo de encuestas realizaremos? ¿Serán encuestas de cierre de conversación por la atención brindada tanto por el CHATBOT como un agente de la D.A.S.? (Satisfacción del cliente)

*Respuesta N° 16: Son Encuestas de Satisfacción que se disparan al finalizar el contacto, ya sea por chatbot u operador.*

**Consulta N° 17:** ¿Dichas encuestas serían enviadas por qué canal de comunicación? ¿Son envíos masivos? ¿Son respuestas a interacciones (Tipo bottom Up)?

*Respuesta N° 17: Las encuestas son vía WhatsApp y se envían preguntas con 4 posibles respuestas, el sistema la almacena y se descargan bajo demanda.*



**LEONEL A. VIDETTA**  
Jefe de Departamento Compras y Obras Públicas  
D.A.S. Congreso de la Nación