



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

El objeto de la presente Licitación Pública es la contratación de un servicio para la puesta en funcionamiento de un Centro Integral de Contacto Directo (CICD) con ciudadanos y ciudadanas, propiciada por la Dirección General Participación Ciudadana y Cercanía (en adelante "DGPCC") dependiente de la Subsecretaría Vinculación y Participación Ciudadana de la Secretaría de Comunicación Contenidos y Participación Ciudadana. El servicio comprende la realización de llamadas salientes (manuales y/o automáticas) y eventualmente la atención telefónica, de acuerdo al detalle y a las características estipuladas en el presente Pliego de Especificaciones Técnicas (PET) y en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares (PBCP).

2. CONTENIDO Y FUNCIONES DEL CICD.

A continuación se establece el contenido y las funciones del CICD.

El CICD abarca todos los inmuebles que se destinan para el cumplimiento del servicio, conforme se detalla a continuación.

2.1 REQUISITOS PARA EL SERVICIO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL CICD:

CONTENIDOS GENERALES:

- a) Equipo de trabajo cuya cantidad e idoneidad cumplieren los requisitos técnicos detallados en la cláusula N° 5 del presente PET.
- b) Dos (2) inmuebles emplazados en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- c) Equipamiento y sistemas informáticos destinados a la ejecución del servicio, conforme los requisitos técnicos que se detallan en la cláusula N° 6 del PET, ya sea en los inmuebles referenciados y/o de manera remota y/o para los casos de contingencia que así lo ameriten.

2.2 FUNCIONES DEL CICD:

- a) Realización de llamadas salientes destinadas a comunicar, difundir e informar a los ciudadanos y ciudadanas acerca de los programas, proyectos, iniciativas, actividades, obras, eventos y acciones de interés público impulsadas por el GCABA, entre las que se destacan diversas acciones relacionadas con la situación sanitaria provocada por el COVID-19, testeos, vacunación adultos mayores, personal docente, personal de salud, etc.; en otras como Dengue; Comisarías Cercanas; Reuniones de Vecinos, etc.
- b) Atención telefónica de ciudadanos y ciudadanas.
- c) Servicio de atención vía chat con los ciudadanos y ciudadanas, mediante el cual se le brindará los mismos servicios que por vía telefónica, detallados, no taxativamente, en el punto a) de este apartado.
- d) Comunicación vía e-mail con el/la ciudadano/a que previamente haya facilitado dicho dato al GCABA por los distintos medios de contacto, habiendo prestado éste la debida conformidad, y la realización de campañas salientes de comunicación a través de correo electrónico, en los términos de lo expuesto en el punto b) de este apartado.
- e) Recibir y realizar comunicaciones con los ciudadanos y ciudadanas por todas las vías citadas, debiendo contar con la habilidad de realizarlo de modo individual o grupal/masivo, en especial, en lo que se refiere a campañas salientes.
- f) Servicio de comunicación de videoconferencia con el/la ciudadano/a;
- g) Otorgará también la posibilidad de autogestión por parte del ciudadano/a, ya sea en interacción con Interactive Voice Recognition (en adelante "IVR"), con la página web del GCABA o cualquiera de los medios a utilizar.

3. VOLUMEN DE SERVICIOS.

El adjudicatario deberá constituir un equipo de trabajo que contemple, como mínimo, los siguientes roles -con los requisitos mínimos, que aseguren los porcentuales de dedicación conforme se detalla a continuación.

El adjudicatario deberá contar con capacidad inicial de dieciséis (16) operadores.

Para ello, se requiere de puestos de trabajo a ser cubiertos en dos (2) jornadas laborales "PART TIME" en los inmuebles (sedes) destinados al personal afectado al servicio en donde funcionará parte del CICD.

Vale aclarar, que un puesto de trabajo equivale a dos jornadas laborales, las cuales son cubiertas por dos operadores en un día.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

La cantidad de conversaciones totales por día estará asociada a la duración de llamada establecida, la misma será ajustada conforme la duración de llamadas. Esta última dependerá del programa, campaña, iniciativa, acción, etc, que se lleve a cabo.

Jornada Laboral:

- *Lunes a Viernes – Horario: 9 a 21 horas.*
- *Sábados, Domingos y feriados podrán también ser requeridos los servicios de manera eventual – Horario: 9 a 21 horas.*
- *Conversaciones efectivas:* Se entenderá como conversación efectiva a los efectos de la presente contratación, aquella en la que se haya podido establecer un contacto concreto con el/la ciudadano/a y en la que, independientemente de haber logrado conversar sobre el tema objeto de la llamada o no, el contacto haya permitido relevar alguna información atinente al objetivo de la llamada.

Los casos en que no se consideran configurada una conversación efectiva son:

- Atendió Contestador.
- Atendió Conmutador.
- Ruido en la línea.
- Se cortó la llamada.
- Dificultades para oír.
- Línea muerta.

Esta lista es sólo indicativa y no excluye otros casos en los que tampoco se pueda establecer una conversación de las características precedentemente enunciadas.

Es dable destacar que la cantidad de operadores no incluye los puestos de supervisores y/o coordinador y otros necesarios para el desarrollo de la actividad, asimismo dicha cantidad resulta indicativa.

En caso de que la cantidad prevista de operadores resulte insuficiente para cumplir con las necesidades establecidas por el GCABA, el adjudicatario deberá advertir dicha

situación a la Autoridad de Aplicación a fin de poder readecuar la cantidad de puestos de trabajo previamente a la solicitud del servicio de la presente contratación.

En caso de que las bases de datos correspondientes a destinatarios de las campañas salientes impidan cumplir con los estándares fijados en la cláusula N° 3: VOLUMEN DE SERVICIOS, el adjudicatario deberá comunicarlo de forma inmediata a través de un correo electrónico dirigido a la casilla DGPC@buenosaires.gob.ar exponiendo los motivos de forma explícita e indicando las medidas a adoptar a los fines de cumplir con los estándares del volumen de servicios.

4. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.

4.1 - Control y gestión de la demanda.

Para llevar a cabo de manera exhaustiva el control del servicio, el adjudicatario deberá proveer distintos sistemas, herramientas y bienes y realizar las acciones que se detallan a continuación:

4.1.1 – Realizar métricas en tiempo real. Se entiende por métricas al conjunto de indicadores convenientemente diseñados y expuestos en forma de reportes con el fin de expresar cuantitativa y objetivamente las mediciones respecto de la calidad y cantidad de producción del CICD.

4.1.2 - Es requisito para la presentación de las propuestas exhibir un/os reporte/s, modelo/s de métricas que cada oferente considere óptimo para la evaluación de la gestión del CICD. Se requiere a los oferentes que presenten un documento con el listado de dichas métricas utilizadas en los últimos seis (6) meses al momento de cotizar u ofertar.

4.1.3 - Proveer y mantener actualizado un Panel de indicadores de gestión y calidad de manera diaria, semanal, mensual y con acumuladores históricos de la gestión por todo el período de cumplimiento del contrato.

4.1.4 - Contar con un sistema de llamadas de tipo predictivo para realizar las campañas de llamadas salientes.

4.1.5 - Proveer todos los equipos y elementos de monitoreo a distancia y en línea (online), para que la DGPC pueda monitorear el CICD en similares condiciones a las que tendría si estuviera haciéndolo físicamente en el lugar.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

4.1.6 - Los supervisores deberán controlar las llamadas y la relación con el estado de cada operador a su cargo (en línea, descanso, etc.), en tanto el coordinador llevará a cabo el mismo control sobre todos los grupos cuyos supervisores estén a su cargo.

4.1.7 - Proveer a la DGPCC la interconexión y la interacción con el servicio de atención al ciudadano/a que provee el GCABA, conocido como “el 147”, entre otros, que eventualmente se pudiera solicitar; o a través de una línea punto a punto en cada caso o con conexiones de tipo internos que permitan el tráfico de llamadas entre estos servicios y el CICD, como la posibilidad de interconexión desde los IVR de cada uno de estos servicios.

4.2 - Provisión de un sistema CRM y Administración de Base de datos.

El adjudicatario deberá proveer un sistema para la administración de la relación con los ciudadanos y ciudadanas, conocido como “Customer Relationship Management” (CRM), con las siguientes características básicas:

4.2.1 - CRM - Requisitos Básicos.

El CRM debe tener la particularidad de generar en la misma herramienta distintos parámetros de configuración para diferentes campañas y que los usuarios accedan a una, algunas o todas en el mismo momento ya que podrían ser campañas que se realicen en simultáneo. El objetivo es que una única herramienta con único acceso, configurada con diferentes parámetros, permita la gestión ágil de cada contacto distribuyendo de manera automatizada a distintos sectores los casos abiertos hasta su cierre definitivo.

I - Interacción con plataforma de Telefonía.

Es requisito que el CRM pueda interactuar de forma automática con las bases de datos y tomar información de gestiones realizadas por el discador. Los parámetros de configuración de campañas deberán tener la particularidad de registrar la interacción con ciudadanos/as a través de un menú principal por áreas de acción y opciones de sub menús en más de una apertura para los casos en que requiera tipificar respuestas complejas. En todos los casos el sistema debe permitir registrar observaciones.

II – Geolocalización.

La identificación de ciudadanos/as debe ser completamente configurada para agregar los datos necesarios en cada campaña; como así mismo deberá contar con geolocalización de domicilios de manera automatizada y manual en caso de georreferenciar un punto no

reconocido por el sistema automático. El oferente tendrá que informar en la oferta que presente qué servicio se utiliza para dicho fin y el porcentaje de efectividad logrado en servicios similares.

III - Generación y seguimiento de casos.

El CRM debe poder generar casos a modo de “*Reclamos*” donde se puedan parametrizar distintas prestaciones y que permita la visualización de dichos reclamos en formato web en distintos sitios y por distintos usuarios.

Deberá contar con un sistema de asignación de turnos parametrizable para cada campaña que permita la visualización de los turnos en formato web en distintos sitios y por distintos usuarios.

El sistema deberá contar con la posibilidad de realizar envío de mails y mensajes de texto (SMS) configurable para cada acción en la que se brinde un turno o se ingrese un reclamo.

IV – Estadísticas.

El sistema debe proveer un módulo de estadísticas donde se puedan generar reportes a medida de todas, algunas o una de las variables configuradas en cada proceso de la gestión.

El oferente deberá presentar en su oferta la capacidad máxima de configuración de la herramienta, con ejemplos implementados en cada instancia, para que se evalúe la capacidad inmediata de uso y ampliar con tiempo y condiciones el desarrollo para los casos en que incumpla con algún requisito.

V- Informe Mensual.

El oferente deberá reportar diariamente durante la campaña y al finalizar la misma, un informe detallando los reportes generados, campañas realizadas, y las estadísticas generales del servicio prestado.

4.3 – Sedes del CICD.

El adjudicatario deberá brindar dos (2) sedes (inmuebles) que se encuentren emplazadas dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los fines de implementar el CICD.

Una de ellas será administrada por el GCABA. Dicho personal efectuará el control de la gestión del adjudicatario y también realizará el contacto con los ciudadanos/as a través del servicio de llamadas salientes o entrantes según lo requiera cada campaña a realizar. Esta actividad se realizará en absoluta coordinación con el adjudicatario.

La otra Sede será destinada al personal del adjudicatario afectado al servicio.

A su vez, el adjudicatario deberá contar con dos (2) sitios de contingencia con UPS (Sistema de Energía Ininterrumpida) y generador eléctrico propio a los fines de



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

continuar con la prestación del servicio ante eventuales inconvenientes en las dos (2) sedes requeridas.

Es decir, ante inconvenientes imponderables, que no tengan solución dentro de las veinticuatro (24) horas de ocurrido el mismo, el adjudicatario deberá contar con sitios con la capacidad y similares características técnicas a todas las enunciadas en los acápite siguientes, a los fines de que los operadores y el personal que indique el GCABA y la DGPCC se trasladen y el servicio continúe prestándose.

4.3.1 – Características de las sedes e instalaciones.

A – Uso de las instalaciones.

Las sedes que conformarán el CICD deberán ser para uso del personal afectado en su totalidad, o como mínimo el o los pisos destinados para su emplazamiento.

B - Descripción y dimensión de las instalaciones.

B.I – Sede destinada a las personas que indique la DGPCC.

El inmueble deberá contar con al menos:

- Un (1) área común con setenta y cinco (75) puestos.
- Un (1) aula de capacitación para al menos veinticinco (25) plazas.
- Un (1) sector de recreación y descanso para al menos quince (15) personas.
- Dos (2) áreas de sanitarios: uno (1) para hombres y uno (1) para mujeres.
- Un (1) cuarto de equipos, provisto con lo necesario para contener los racks con servidores y equipos de comunicaciones, con refrigeración provista por equipamiento con redundancia, capaces de sortear contingencia por desperfectos, y acorde a la cantidad de equipos existentes.
- Una (1) sala de reuniones con capacidad para quince (15) personas.

Es dable destacar que la Jornada Laboral de la SEDE será:

Lunes a Viernes – Horario: 9 a 21 horas.

Sábados, Domingos y feriados podrán también ser requeridos los servicios de manera eventual – Horario: 9 a 21 horas.

B.II – Sede destinada al personal del adjudicatario afectado al servicio.

El inmueble deberá contar con al menos:

- Un (1) área común de uso exclusivo para el personal afectado al servicio con una capacidad inicial de dieciséis (16) puestos.
- Un (1) aula de capacitación para al menos veinticinco (25) plazas.

- Un (1) sector de recreación y descanso para al menos quince (15) personas.
- Dos (2) áreas de sanitarios: uno (1) para hombres y uno (1) para mujeres.
- Un (1) cuarto de equipos, provisto con lo necesario para contener los racks con servidores y equipos de comunicaciones, con refrigeración provista por equipamiento con redundancia, capaces de sortear contingencias por desperfectos, y acorde a la cantidad de equipos existentes.
- Una (1) sala de reuniones con capacidad para quince (15) personas.
- El oferente deberá acreditar en su oferta tener la capacidad operativa de ampliar la cantidad de puestos como mínimo hasta un total de cuarenta (40) puestos, ante un eventual crecimiento del servicio en el transcurso del contrato en el mismo inmueble destinado a la prestación del servicio objeto de la presente, de modo de cubrir dicho incremento, sin que ello de derecho a la adjudicatario de solicitar y/o reclamar ningún tipo de ampliación y/o adicional alguno en la presente contratación.

Las instalaciones deberán contar con las medidas de seguridad que cumplan con la normativa vigente en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Los oferentes deberán acompañar su propuesta con un plano de las instalaciones identificando las descripciones y dimensiones previamente indicadas.

4.3.2 – Puestos de trabajo.

Se entenderán como puestos de trabajo a los sitios o cubículos en los que prestaran servicios tanto las personas indicados por el GCABA y la DGPCC como el personal del adjudicatario. Las dimensiones y características de los mismos se detallan a continuación:

- Tabla / escritorio: ciento veinte centímetros (120 cm). (Mesadas con ABS en bordes)
- Grosor de tabla / Escritorio: dos centímetros y medio (2,5 cm). mínimo, recto (Terminación en ABS).
- Divisores: Ancho de cuatro centímetros (4 cm).
- Profundidad de escritorio: ochenta (80 cm).
- Profundidad de paneles: ciento veinte (120 cm).
- Un porta CPU (Preferiblemente colgante).
- Escritorio con colado: Colado pasa cable con tapa, regatones regulables.
- Silla ergonómica con ajuste de altura y de respaldo con sistema neumático, diseñadas para al menos ciento cincuenta (150) kilogramos de peso.
- Apoya pies ergonómicos que permitan relajar los miembros inferiores durante el trabajo.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

- Cada puesto de trabajo deberá estar dividido para la prevención del contagio bidireccional causado por COVID-19, durante la emergencia sanitaria, evitando el contacto directo entre individuos y la propagación de otros virus y bacterias. Las mismas deberán ser fáciles de limpiar y desinfectar.
- Cada puesto de trabajo virtual deberá incluir los siguientes servicios:
- Provisión de licencias de plataforma telefónica.
- Provisión de CRM para la gestión de llamados.
- Asistencia técnica remota para la conexión efectiva de los sistemas.
- Grabación del 100% de las llamadas.
- Costo de las llamadas salientes a números fijos y celulares dentro del AMBA.

4.3.3 – Iluminación

Todos los ambientes de los inmuebles del CICD, tanto los destinados al área de puestos de trabajo, como los de las áreas de capacitación, sala de equipos, recreación y sanitarios deberán contar con iluminación adecuada.

El área de puestos de trabajo deberá contar con ventanas que permitan el ingreso de luz solar además de la iluminación proveniente de los artefactos eléctricos.

La DGPCC podrá solicitar la instalación de nuevos artefactos de iluminación sin que esto implique costos extra a los incluidos en la propuesta.

Esta solicitud será pertinente en caso que la DGPCC considere que el inmueble dispuesto por el adjudicatario para el servicio objeto de la presente licitación tenga iluminación deficiente.

4.3.4 - Aire acondicionado.

Los ambientes de los inmuebles del CICD, deben contar con algún tipo de ventilación. De utilizarse bocas de distribución de aire acondicionado central, el adjudicatario debe tomar medidas para garantizar que los sistemas de aire acondicionado y ventilación sean inspeccionados, mantenidos y limpiados regularmente.

Todos los ambientes deberán continuar refrigerados aún cuando haya cortes de energía de red y las instalaciones continúen alimentándose a través del sistema de energía alternativo (Grupo Electrónico).

4.3.5 - Sistema contra incendio.

El adjudicatario deberá proveer un sistema contra incendios según la reglamentación vigente y de acuerdo a las normas de seguridad edilicia. Asimismo, los inmuebles del

CICD deberán contar con hidrantes, salidas de emergencia con barral antipánico, matafuegos y panel de incendio. También deberá permitir la circulación con vías de escape y salidas de emergencia claras, con señalización en paredes que indiquen la posición actual y las salidas más cercanas.

El adjudicatario deberá presentar la correspondiente habilitación del GCABA (o solicitud de la misma que permita corroborar que se encuentra en trámite) y certificado de cumplimiento de normas de seguridad contra incendios extendido por los Bomberos de la Policía Federal Argentina o de la Policía de la Ciudad.

4.3.6 – Seguridad.

El adjudicatario deberá proveer para los inmuebles destinado al CICD un servicio de vigilancia y sistema de CCTV (Circuito cerrado de televisión) con cámaras, servidores y cableado incluidos, con posibilidad de grabación y almacenamiento hasta treinta (30) días, como así también un sistema de control de acceso mediante huella digital para control de ingreso y egreso del personal a los inmuebles.

4.3.7.- Limpieza.

El adjudicatario deberá proveer el servicio de limpieza de los inmuebles afectados al servicio objeto del presente, que incluirá todas las dependencias con limpieza, y desinfección regular de suelos, alfombrados, vidrios, puestos, escritorios de trabajo, cubículos, picaportes, puertas, barandas, etc, como así también la provisión y mantenimiento del papel higiénico, jabón y toallas descartables. El servicio se desarrollará todos los días durante el horario de funcionamiento del CICD.

Asimismo, se deberá realizar una desinfección y desinsectación periódica de los inmuebles de al menos una (1) vez por mes y las que eventualmente resultaren necesarias.

Este servicio deberá ser prestado por una empresa habilitada y con productos aprobados por la autoridad sanitaria de aplicación y en las dosis recomendadas.

El servicio deberá seguir los lineamientos indicados por la Organización Mundial de la Salud y el Gobierno Nacional y/o local, en el marco de la declaración de pandemia.

El personal de limpieza debe utilizar equipo de protección individual adecuado para la limpieza y desinfección.

Es de vital importancia el aseo y limpieza de los espacios, para permitir un ambiente saludable para las personas que allí concurran. En caso de ser necesario, el adjudicatario tendrá a su cargo, la eliminación de cualquier alimaña o plaga que pueda aparecer dentro de los inmuebles donde se presta el servicio.

4.3.8 – Grupos electrógenos.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

El adjudicatario garantizará que los inmuebles cuenten con iluminación de emergencia, con un sistema de alimentación interrumpida, conocido como un interruptible power supply (UPS) y Grupo Electrónico para alimentación de emergencia de la Central Telefónica, puestos de trabajo (PC, Redes de datos y de telefonía) y equipos de Aire Acondicionado, ante cortes de suministro eléctrico. Asimismo será responsabilidad del adjudicatario realizar el reclamo a la proveedora del servicio de energía eléctrica correspondiente a cada uno de los inmuebles afectados, ante tales interrupciones de suministro. El grupo electrónico deberá entrar en funcionamiento en forma automática cuando falle el suministro de energía eléctrica y antes que se agoten las baterías de la UPS.

4.3.9 – Protocolos Sanitarios.

El adjudicatario deberá implementar todos los protocolos y recomendaciones sanitarias vigentes requeridas para el funcionamiento de la actividad objeto de la presente licitación pública, ya sean estos dispuestos por el Gobierno Nacional y/o GCABA.

5. RECURSOS HUMANOS (RRHH).

5.1 – Personal.

Se deberá proveer el personal que se detalla a continuación. El mismo se expone en forma jerárquica descendente.

5.1.1 – Personal afectado a la Sede destinada al personal del adjudicatario.

a) Un (1) Gerente de Operaciones.

Será responsable de toda la operación del CICD. Entre las tareas del mismo estarán las de:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos propuestos por la DGPCC para cada campaña y arbitrar los medios necesarios en tal sentido.
- Elaborar las estadísticas y reportes del CICD y de informar sobre estas a la DGPCC.
- Definir e implementar los indicadores y habilidades principales.
- Reporte de volúmenes diarios de llamadas, y resultados de las campañas
- Reporte semanal de abandono por sector.
- Resumen recibidas, atendidas y % abandono consolidado, diario semanal y mensual.

- Informe histórico de indicadores.
- Informe **mensual y acumulado anual**, de indicadores de desempeño.
- Informe encuesta de calidad IVR por grupo.
- Análisis de duración promedio de llamadas dividido por área de atención.
- Otros reportes eventuales por requerimiento

b) **Dos (2) Coordinadores (Uno por cada turno).**

La función principal será la de coordinar las tareas de los diferentes equipos de trabajo y entre sí. Entre las tareas de los mismos estarán las de:

- Desarrollo de circuito de trabajo.
- Manejo y armado de base de datos.
- Desarrollo de circuito de auditoría.
- Supervisión de planillas de auditoría.
- Supervisión del trabajo supervisores, auditorías y soporte logístico.
- Administración del personal.

- Responsable del flujo diario de información tanto de la información como de las contingencias diarias del piso.
- Seguimiento y resolución de casos cotidianos.
- Coordinación del equipo out.
- Coordinación de llamados salientes para campañas.
- Recepción de información de parte de las áreas y aplicación dentro del call.
- Interacción diaria con las áreas vía mail, por consultas, cambios o diferencia en la información.

c) **Dos (2) Supervisores (Uno por cada turno).**

Su función principal será la de controlar la tarea realizada por los operadores, asegurando que cumplan con los criterios establecidos en cada campaña. Entre las tareas de los mismos estarán las de:

- Supervisar constante al operador.
- Auditoría de los operadores on line. Devoluciones conjuntas al operador con el supervisor y el capacitado.
- Por intermedio del Rtinfo se controlan los tiempos de trabajo, de conversación, de hold, de baño, de capacitación, etc.
- Analizar los informes diarios de tiempos de cada operador. Realizar devoluciones al mismo de ser necesario.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

- Seguir los indicadores de performance de los operadores: Tiempo, presentismo y calidad.
- Realizar el seguimiento diario de los puntos de mejora resultantes de las auditorías semanales.
- Supervisar el piso:
 - Se verifica que el operador interactúe correctamente con todos los sistemas que necesite.
 - Responder las dudas de los operadores con respecto a la información.
 - Informar al coordinador si hay incongruencia en la información, falta de información o no sabe dónde canalizar la consulta.
 - Iniciar un canal paralelo de gestión si con un problema específico que no se pueda resolver por los canales convencionales.
 - Supervisar el comportamiento en el CICD.
 - Verificar que se cumpla con las normas de convivencia internas.
 - Informar cualquier inconveniente con el sistema a responsable en el piso.
 - Asegurarse que todos los puestos estén operativos.

d) **Equipo de soporte técnico.**

Su función principal será la de asistir técnicamente para la correcta ejecución del servicio durante la jornada de trabajo. Entre las tareas de los mismos estarán las de:

- Cambios de headsets en puestos de asesores y configuración de placa de sonido para atención telefónica.
- Configuración de PC en puestos de supervisión de Rentas, para acceder a todos los aplicativos correspondientes: CcReport, RtInfo, CcPlayer, CcToolbar, intranet. Control de funcionamiento.
- Supervisión de funcionamiento de Servicio de Voz en puestos de operadores y supervisores, con el consecuente reclamo/ticket en caso de anomalías o problemas de conexión/caída del servicio, mediante el sistema de ticket's.
- Administración de Red LAN, control y administración de cuentas de usuarios.
- Configuración de perfil de usuarios para acceso a diferentes recursos compartidos para los distintos sectores de trabajo.
- Asistencia técnica en Capacitaciones del personal

- Control de funcionamiento de aplicaciones web en uso, para puestos de operadores telefónicos y de chat.
 - Generación de ticket's en caso de fallas, falta de acceso y/o de conexión a las diferentes áreas de soporte para tal fin.
 - Control de funcionamiento en puestos de Supervisión y Coordinación de aplicativos de monitoreo y Tareas secundarias.
 - Estadísticas.
 - CcReport
 - RtInfo
 - CcPlayer
 - Mantenimiento de PC y equipamiento
 - Armado y mantenimiento del IVR
- e) **Operadores.**

Su función principal será el contacto con los ciudadanos y ciudadanas, llevando a estos la información de cada campaña. Entre las tareas de los mismos estarán las de:

- La conversación con los ciudadanos y ciudadanas.
- Carga de los datos que definan en cada campaña en el CRM y otros sistemas con los que pueda trabajar.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en cada campaña.
- Reportar al supervisor a cargo situaciones que ocurran en la línea y que no puedan ser resueltas por los procedimientos estándar.

5.1.2 – Personal afectado a la Sede administrada por el GCABA

1. Dos (2) Supervisores (uno por cada turno).
2. Equipo de soporte técnico.

5.2 - Selección.

El proceso de reclutamiento y selección del personal será responsabilidad del adjudicatario, como así también los costos asociados al mismo.

El perfil requerido para el personal afectado a la prestación servicio solicitado deberá contar como mínimo con las habilidades de:

- Orientación al Cliente.
- Trabajo en Equipo.
- Cooperación.
- Proactividad.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

- Manejo de diversas vías digitales de comunicación (redes sociales).
- Orientación al logro de objetivos así como todas las habilidades mínimas para la ejecución de las tareas de forma eficiente, como por ej. Conocimientos de PC, buena comunicación oral y escrita, escucha activa, entre otros.

El adjudicatario será responsable de contratar un/a (1) Gerente de Operaciones durante toda la contratación. El profesional responsable propuesto, deberá contar con los siguientes requisitos:

- Acreditar conocimiento en Norma COPC PSIC. Versión 6.0a.
- Acreditar conocimiento en la Norma ISO 9001:2015.
- Orientación al Cliente.
- Trabajo en Equipo.
- Cooperación.
- Proactividad.
- Manejo de diversas vías digitales de comunicación.
- Orientación al Logro de Objetivos así como todas las habilidades mínimas para la ejecución de las tareas de forma eficiente, como por ej. Conocimientos de PC, buena comunicación oral y escrita, escucha activa, entre otros.
- Sistemas de Reportes.
- Idioma Inglés Nivel mínimo intermedio.
- La experiencia en operaciones similares deberá acreditarse con el detalle de los trabajos ejecutados durante los últimos CUATRO (4) años.

El adjudicatario será responsable de contratar un (1) profesional responsable durante toda la contratación que tendrá el rol de Coordinador y del que dependerán el/los supervisores. Como mínimo deberá haber un coordinador por turno. El profesional responsable propuesto, deberá contar con los siguientes requisitos:

- Orientación al Cliente.
- Trabajo en Equipo.
- Cooperación.
- Proactividad.
- Manejo de diversas vías digitales de comunicación.
- Orientación al Logro de Objetivos así como todas las habilidades mínimas para la ejecución de las tareas de forma eficiente, como por ej. conocimientos de PC, buena comunicación oral y escrita, escucha activa, entre otros.
- Certificación de Norma COPC PSIC Para la Optimización de la Experiencia de Clientes en su Versión 6.0a.
- Ser auditor de la norma ISO 9001:2015.
- Sistemas de Reportes.
- La experiencia en operaciones similares deberá acreditarse con el detalle de los trabajos ejecutados durante los últimos TRES (3) años.

El adjudicatario deberá poner a disposición un (1) Supervisor por turno y por sede. El personal propuesto para el puesto, deberá contar con los siguientes requisitos:

- Orientación al Cliente.
- Trabajo en Equipo.
- Cooperación.
- Proactividad.
- Manejo de diversas vías digitales de comunicación.
- Orientación al Logro de Objetivos así como todas las habilidades mínimas para la ejecución de las tareas de forma eficiente, como por ej. conocimientos de PC, buena comunicación oral y escrita, escucha activa, entre otros.
- Conocimiento en Norma ISO 9001:2015.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

- Conocimiento en Norma COPC PSIC Versión 6.0a.
- Sistemas de Reportes.
- La experiencia en operaciones similares deberá acreditarse con el detalle de los trabajos ejecutados durante los últimos DOS (2) años.

El adjudicatario será responsable de contar con un equipo de soporte técnico que garantice la correcta ejecución del servicio durante la jornada de trabajo en los inmuebles del CICD.

La cantidad de personal que comprenderá el equipo será definida por el adjudicatario. El GCABA, podrá requerir que refuerce el área, si lo llegara a considerar necesario.

El personal propuesto para el puesto, deberá contar con los siguientes requisitos:

- Capacidad de realizar relevamientos y análisis de requisitos técnicos.
- Deberá tener conocimiento en configuración de redes.
- Correcta comunicación con operadores del call center y usuarios finales.
- Conocimiento de Tramas Telefónicas.
- Armado y mantenimiento de IVR.
- Mantenimiento de PC y equipamiento.
- Correcto manejo de Ticket.
- La experiencia en operaciones similares deberá acreditarse con el detalle de los trabajos ejecutados durante los últimos DOS (2) años.

5.3 - Proceso de capacitación.

El adjudicatario deberá capacitar al personal en el uso de la herramienta tecnológica de contacto telefónico, en la organización y gestión del tiempo, como así también en las actividades. Además, deberá brindar todos los elementos necesarios para que se desarrollen los módulos de capacitación sobre los procesos de atención del GCABA mediante capacitadores provistos por la DGPCC.

Los módulos de capacitación serán entregados al adjudicatario en soporte físico y digital. Un representante acreditado del mismo, firmará contra la entrega de dichos módulos, un documento de recepción de los mismos el cual contará con fecha cierta.

Asimismo, deberá contar con una metodología de capacitación eficaz para implementar nuevas actividades y/o procesos, que permitan asegurar que los y las capacitados/as alcancen como mínimo el ochenta por ciento (80 %) del volumen de conocimientos impartidos en cada módulo.

Los oferentes deberán adjuntar junto con la propuesta un breve resumen de un proceso típico de capacitación que normalmente efectúe, indicando:

- **Listado de habilidades y conocimientos en los que se capacita:** Indicando los conocimientos y habilidades con los que se capacita al personal ingresado para desempeñarse en el puesto de trabajo.
- **Esquema y técnicas de capacitación:** Indicando cómo es el desarrollo de la capacitación y qué técnicas se utilizan para capacitar (teórico, práctico, etc.).
- **Esquema de capacitación:** En caso que corresponda, para el personal de nuevo ingreso y cuál es el esquema para el personal incorporado. Distribución del tiempo dedicado a la capacitación.
- **Verificación inicial:** Indicar cómo se realiza la verificación de conocimientos del personal incorporado y cuál es el esquema en caso que no apruebe dicha verificación.
- **Esquema de verificación permanente:** Describiendo cómo es el esquema de verificación permanente del personal de atención y cuál es el proceso en caso que no apruebe dicha verificación.

5.4 - Nuevas habilidades de atención y/o procesos.

Los oferentes deberán adjuntar a la propuesta información sobre la metodología utilizada para implementar nuevas habilidades de atención y/o nuevos procesos.

5.5 - Actualización de información.

La DGPCCC dispondrá cuál será el criterio a utilizar para las consultas del Coordinador y/o Supervisor ante situaciones de desconocimiento o de necesidad de soporte adicional en casos particulares que así lo requieran.

5.6 – Monitoreo y mejora continua.

Se requiere que el adjudicatario realice un continuo monitoreo del personal sobre el que deberá dar cuenta semanalmente a la DGPCCC mediante un informe. Como mínimo se deberán monitorear los siguientes atributos:

- Apertura de la llamada (inicio, presentación, etc.)



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

- Actitud de servicio.
- Conclusión de la sesión de atención.
- Conocimientos/conceptos necesarios para asegurar la calidad de la conversación o acción al que está afectado.

El monitoreo se deberá realizar como parte integrante de un sistema de mejora continua y actualización permanente por lo que servirá como material para las reuniones de supervisión (coaching) que serán de cumplimiento obligatorio.

Los oferentes deberán indicar, a modo de ejemplo, cuál es el esquema de monitoreo normalmente utilizado, donde se describa cómo se realiza el proceso de monitoreo de los operadores. Se deberán detallar los siguientes aspectos:

- Áreas/responsables del proceso (monitoreadores). Indicar quién es responsable de llevar el proceso adelante y de quién depende.
- Proceso de calibración de monitoreadores: Los oferentes deberán indicar cómo es el método que garantiza que todos los monitoreadores se encuentren calibrados para disminuir los desvíos. Deberán efectuar los monitoreos sobre la base de los mismos criterios objetivos para alcanzar resultados homogéneos.
- Documentación de los monitoreos: Cómo se documentan los monitoreos adjuntando ejemplos.
- Análisis de resultados: Los oferentes deberán indicar cómo se realizan los análisis del resultado de monitoreo para obtener mejoras individuales.
- Frecuencia y muestra: Los oferentes deberán indicar la cantidad de monitoreos por operador por tipo de conversación y la periodicidad de los mismos, detallando el total de conversaciones promedio por operadores en los periodos objeto de los monitoreos. Indicar todos los periodos de medición, como por ejemplo: semanal, mensual, bimestral, etc.
- Esquema de coaching: Los oferentes deberán indicar cómo se documenta, cuántas reuniones se realizan, si son individuales y/o grupales y en qué condiciones se utilizan, qué elementos se utilizan en las reuniones de coaching, quién es el responsable de realizarlas, resultados de las mismas.

- De todo lo anteriormente expuesto el oferente deberá presentar antecedentes reales junto con su oferta, mostrando en los mismos números específicos, por ej.: 50 posiciones, tanta cantidad de horas, tantas de monitoreo, etc

6.TECNOLOGÍA Y EQUIPAMIENTO.

6.1 - Generalidades.

La Central Telefónica, conocida como “Electronic Branch Automatic Branch Exchange” (EPABX) del CICD deberá poseer la facilidad de Centro de Distribución de Llamadas, conocido como “Automatic Call Distributor” (ACD).

El plan de numeración será totalmente flexible y deberá permitir el empleo simultáneo de números de extensión de hasta ocho (8) dígitos; como así también deberá permitir el manejo de tráfico para condición de carga de 1 Erlang por cada interno en servicio.

Asimismo deberá poseer doble redundancia activa de procesamiento para asegurar la continuidad de las comunicaciones en caso de falla del procesador principal.

6.2 – Capacidad.

El equipamiento propuesto deberá tener las funcionalidades de ACD, IVR, integración de telefonía informática -conocida como “Computer telephony integration”- (CTI), discado saliente automatizado y grabación de las comunicaciones con el personal afectado a la prestación del servicio.

Se listan a continuación los requerimientos necesarios y el detalle de los mismos para las sedes del CICD:

- El CICD deberá tener una capacidad de atención en simultáneo para los puestos descritos en el punto 4.3.1 del presente PET (Características de las sedes e instalaciones). Ante una eventual ampliación en la cantidad de puestos, se deberá contar con la posibilidad de escalar según la cantidad de puestos a solicitar con la correspondiente compra de hardware y licencias adicionales de modo de prestar adecuadamente el servicio y mantener los estándares establecidos.

- Asimismo, el CICD deberá poder manejar la misma cantidad de canales de IVR que cantidades de puestos conforme lo estipulado en el punto 4.3.1 del presente PET. Ante una eventual ampliación en la cantidad de puestos, se deberá tener la posibilidad de escalar según la cantidad de puestos a solicitar. Es requisito que todos los ports o puertos, de la solución cuenten con funcionalidad de IVR (con consulta a múltiples motores de bases de datos deductivas, conocidas como BB.DD.) y diferentes modalidades de discado saliente automático.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

- Deberá contemplarse la migración de los IVR actualmente en producción a la nueva plataforma. El proceso de migración no deberá demorar más de veinte (20) días a partir de la suscripción de la orden de compra, dicho proceso deberá ser pacífico y bajo ningún concepto se interrumpirá el servicio en el transcurso de la referida migración. Todo ello bajo apercibimiento de aplicar las sanciones previstas por el PBCP que rigen la presente contratación en caso de incumplimiento.
- La plataforma ofertada deberá contemplar en una primera etapa un total de tres **(3) tramas E1** (tanto R2 como PRI-ISDN o troncales IP) con la posibilidad de ampliar la cantidad a requerimiento del GCABA, con la adición de hardware y licencias, siendo que todas las comunicaciones serán administradas dentro del mismo ACD. Si bien una gran cantidad de estas tramas se utilizarán para vincularse al sistema de telefonía pública, algunas deberán permitir la vinculación con otros servicios de atención telefónica que brinda el GCABA, como ser por ejemplo el servicio 147.
- Para las comunicaciones tanto salientes como entrantes, deberá considerarse que el nuevo sistema se integre con el sistema *Salesforce*.
- La Plataforma de Grabación de voz deberá estar integrada al sistema del CICD. La misma deberá grabar el cien por ciento **(100 %)** de las comunicaciones con los operadores, tanto **entrantes como salientes** a nivel de voz, Full Recording y Free Sitting. A su vez, deberá garantizar que el servicio continúe sin interrupciones en un noventa y nueve coma cinco por ciento **(99,5 %) por canal**. Estas grabaciones deberán ser almacenadas con disponibilidad de escucha online por un período **no inferior a un (1) año**.
- El sistema del CICD deberá ser capaz de llevar un registro de los contactos con el personal afectado a la prestación del servicio, derivados de llamadas entrantes con la asignación de un **número correlativo**. De forma análoga e independiente deberá llevarse un registro de los contactos con operadores derivados de llamadas salientes con la asignación de **otro número correlativo**. Independientemente de los métodos convencionales, se deberá poder acceder y reproducir las grabaciones utilizando el número de contacto correlativo requerido.
- La plataforma propuesta deberá permitir extraer reportes y estadísticas de los servicios alcanzados por el CICD. Particularmente tendrá que ser capaz de extraer un

reporte del **Nivel de Servicio**” cuya descripción se detalla en la cláusula N° 9 ACD (Automatic Call Delivery).

- Todos los puestos de supervisión deberán contar con la posibilidad de escucha en tiempo real, incluyendo también la visualización de la pantalla del operador bajo supervisión.
- El sistema tendrá la capacidad de realizar llamadas salientes, para ello deberá disponer de una Plataforma de Discado que opere con las siguientes modalidades: **Predictivo, Progresivo, Potencia y Preview** (asumiendo integración con el sistema Salesforce).
- Para la gestión de las campañas salientes debe integrarse a la solución propuesta y Sistema SalesForce con capacidad para manejar al menos diez (10) campañas, acceder a BB.DD propias del sistema y las del Salesforce u otros sistemas que pudieran implementarse, emitir reportes sobre el resultado de las campañas y disparar procesos.
- Deberá tener la posibilidad de manejar distintos canales de atención (web-chat, e-mail, SMS y redes sociales) de manera unificada mediante el ACD del CICD.
- La solución del CICD propuesta debe soportar al menos dos (2) plataformas de procesamiento de voz: HMP o PJSUA.
- El sistema propuesto deberá ser diseñado considerando que el mismo presente un **alto grado de disponibilidad, incluso en condiciones extremas de tráfico**. Esto implicará que deberán considerarse todas las configuraciones, mecanismos y redundancias que sean necesarios para cumplir con este requerimiento. En tal sentido el oferente deberá presentar una **memoria descriptiva** en la que se detalle la arquitectura específica del sistema propuesto, indicando cada uno de los elementos que componen el mismo, su función, como se comportaría el sistema en caso de que falle (indicando tiempo de indisponibilidad, pérdida de funcionalidades, pérdida de canales, de puestos de atención, de información, etc), cuál sería el elemento o mecanismo de protección ante esta situación anómala (describiendo claramente si cuenta con alguna limitante en cuanto funcionalidades) y cuál sería el procedimiento para que, una vez reparada la falla, se pueda volver al estado de funcionamiento normal (indicando tiempo de indisponibilidad, pérdida de funcionalidades, pérdida de canales, de puestos de atención, de información, etc).

6.3 - Requerimientos Técnicos del Sistema y Equipamiento.

A continuación se detallan una serie de requerimientos técnicos que se pretenden del sistema y equipamiento propuesto.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

Si bien estos requerimientos son los esperables algunos podrán ser modificados por el adjudicatario en caso de que se generen incompatibilidades, dificultades operativas o inestabilidad del sistema, con la debida justificación y aprobación previa por parte de la DGPC.

El equipamiento requerido que se detalla a continuación deberá ser provisto en cada uno de los inmuebles.

6.3.1 - Equipamiento requerido:

El adjudicatario asignará para uso exclusivo del CICD tantas computadoras personales (Pc`s) como puestos solicitados. Las mismas deberán incluir el total de puestos de operadores, como así también las correspondientes a los puestos de supervisores y coordinadores, en tanto el resto serán asignadas a oficinas administrativas u otros propósitos vinculados a la prestación del servicio.

a) Las computadoras deberán tener las siguientes especificaciones técnicas:

- Procesador: Intel(R) Core(TM) i7-7700T CPU @ 2.90GHz o superior
- Chipset: Intel® 7700T o superior
- Sistema Operativo: Windows 10 Pro
- Memoria RAM: 8 GB DDR4 | 2400 Mhz o superior
- Almacenamiento: HD 500 GB (1) o superior
- Pantalla: Full HD 23,8” | Resolución 1920x1080 o superior
- Video: Gráficos Intel® UHD o superior
- Webcam: Frontal HD de 2MP con sistema PopUp o superior
- Multimedia: Audio Realtek 7.1 Surround Sound High Definition o superior

Salida de audio y entrada de micrófono

Altavoz interno

- Conectividad: Wifi 802.11ac/abgn, MIMO | Bluetooth 5.0

LAN 10/100/1000 Mbps Gigabit Ethernet

- Puertos: 4 x USB 3.0 | 2 x USB 2.0 | 1 x USB 3.0 Type-C | 1 x HDMI 1.4b | 1 x DisplayPort 1.4
- Accesorios: Teclado 101 teclas y mouse ambos con conexión USB.

b) El equipamiento propuesto para la sala de servidores (data center) deberá contar con condiciones de humedad y temperatura controladas, piso técnico, sistemas de

alimentación eléctrica ininterrumpida y control de acceso. El oferente deberá indicar en su oferta:

- Cantidad de espacio en rack requerido (cantidad de unidades).
 - Potencia eléctrica requerida.
 - Peso del equipamiento propuesto.
- c) Una (1) Fotocopiadora para cada inmueble:
- Capacidad de dos mil (2000) páginas al mes.
- d) Una (1) Impresora para cada inmueble:
- Laser.
 - Blanco y negro.
 - Un mil doscientos puntos por pulgada (1200 dpi).
 - Setenta y cinco mil (75000) copias/mes.
 - Impresión de primer página B/N en menos de veinte segundos (20 seg).
- e) El adjudicatario designará para uso exclusivo del CICD tantas terminales telefónicas como puestos solicitados con:
- Monitor –display- equipados con auriculares –headsets-.
 - Teclado discador con teclas de redial, flash y mute.
 - Con ajuste de volumen y tono.
 - Con auriculares con soporte de cabeza de fácil adaptación y reforzadas para uso intenso.
 - Micrófono con supresión de ruido ambiente.
 - Los equipos deberán ser de alto rendimiento.
- f) Deberán proveerse e instalarse en lugares bien visibles para los operadores del servicio dos (2) proyectores digitales: con pantallas, que indiquen el estado en tiempo real de la cola de llamados en espera de ser atendidos, del ACD y una lista con los operadores de mayor productividad. Los proyectores deberán ser capaces de trabajar en modo continuo. Asimismo, quedará a costa y cargo del adjudicatario el reemplazo de las pantallas por vencimiento/rotura, etc. de vida útil durante el período de la contratación.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

g) Quedará a costa y cargo del adjudicatario el reemplazo de las lámparas que pudieran agotarse por vencimiento de vida útil durante el período de la contratación.

6.3.2 - Sistemas requeridos:

a) El adjudicatario deberá mantener de manera integral todo el equipamiento descrito en el acápite anterior, tanto en hardware como software, y asimismo deberá proveer la conexión en red de todas las computadoras.

b) El adjudicatario deberá ofrecer un sistema que pueda funcionar en forma confiable y estable. Para ello deberá indicarse en la oferta la cantidad de servidores y la configuración requerida:

- Cantidad y capacidad de procesamiento.
- Capacidad de memoria RAM.
- Tipo y capacidad de almacenamiento.
- Cantidad y velocidad de placas de red.
- Licenciamiento de Microsoft.

c) Para que los servidores se vinculen entre sí y con la red, el adjudicatario dispondrá de switches **con puertos que pueden trabajar en diez/cien/un mil megabits por segundo (10/100/1000 Mbps) y up links de hasta doce gigabit por segundo (12Gbps)**. El oferente deberá especificar en la oferta la cantidad de puertos requeridos y sus velocidades correspondientes.

d) Deberá proveer accesos a Internet para todas las computadoras situadas dentro de los inmuebles que conforman el CICD. El ancho de banda mínimo de bajada garantizado para exclusividad del CICD será de doce (12) Mbps, y sin límite en el volumen de tráfico ni en los tiempos de conexión.

e) Deberá proveer y mantener un cortafuego (conocido como Firewall) y licencias de antivirus de marca reconocida a todas las PCs provistas que aseguren la red interna.

f) Deberá suministrar un acceso seguro por Internet (VPN) para que el personal Funcionarios de la DGPCC accedan remotamente a las bases de datos, a reportes de ACD, y/o puedan escuchar las grabaciones del CICD, según su perfil de acceso.

g) El adjudicatario deberá proveer de cableado estructurado (Categoría 6) como mínimo) y de todos los conectores y rosetas o periscopios necesarios a cada uno de los puestos de operadores y a los puestos de supervisor y coordinador y otros; interconectando a todos ellos con el sector donde se alojen los equipos de conmutación

de datos y ruteo (la sala de equipos). Los equipos de conmutación y/o ruteo necesarios para dar servicio al parque descrito deberán ser provistos por el adjudicatario.

7. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN.

A. CICD.

La Plataforma que implementará el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. El sistema deberá contemplar el licenciamiento de múltiples canales de contactos integrados (Voz, E-mail, Web Chat y Redes Sociales).
2. La plataforma deberá contar con la misma cantidad de licencias que posiciones concurrentes conforme los puestos estipulados en el punto 4.3.1 del presente PET (Características de las sedes e instalaciones). Ante una eventual ampliación en la cantidad de puestos, se deberá contar con posibilidades de escalamiento según la cantidad de puestos a solicitar.
3. Los puestos de atención deberán contar con SoftPhone o telefonía de similares características.
4. La plataforma deberá contar con procesamientos Redundantes, Contingencia de Site, y Backup de configuración y bases de datos
5. La plataforma deberá ser escalable en recursos, al menos en un treinta por ciento (30 %) más de la dimensión provista.
6. Se deberá ofrecer una solución de mensajería desde los puestos de supervisión a todo su equipo mediante aplicaciones residentes en la misma toolbar o barra de herramientas de los puestos de asesores.
7. La plataforma requerida, deberá entenderse como un único Centro de Contacto virtual, distribuido en múltiples sitios físicos. Esto significa que la plataforma deberá disponer de todas las licencias adquiridas por el adjudicatario (Agentes del CICD, Supervisores, etc.) en cualquier punto de la misma, es decir, que no haya impedimento de ningún tipo en el caso de que se requiera mudar todos los puestos de un sitio a otro.
8. El sistema no debe tener ningún tipo de limitaciones en el ruteo de las llamadas y/o servicios entre sitios.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

9. La plataforma deberá poseer los recursos necesarios para realizar las grabaciones de un cien por ciento (100 %) de las posiciones concurrentes y las licencias correspondientes para que Supervisores puedan hacer escuchas o monitoreo silencioso.

10. La plataforma deberá permitir la reproducción de distintas locuciones en colas de espera o skills de atención (habilidad de atención), permitiendo así la realización de publicidad en función a las características/segmentación de los/as vecinos/as mientras aguardan a ser atendidos por un operador.

B. Funcionalidades de Ruteo Inteligente / Integración de Telefonía Informática
“Computer telephony integration” (CTI).

La Plataforma deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. La plataforma del CICD ofrecida deberá tener un ruteador centralizado (inteligencia de enrutamiento centralizada), es decir, el ruteador será los únicos componentes en que se implementarán las reglas de enrutamiento de contactos.

2. Dicho ruteador debe ser único para todos los canales de contacto. Todo medio de contacto (llamadas entrantes –inbound-, llamadas salientes –outbound-, e-mail, Chat, sesiones de colaboración web) deberá ser enrutado por el mismo módulo ruteador, siendo estos los únicos componentes de la solución donde se implementarán las reglas de negocio para el enrutamiento de los contactos de los/as ciudadanos/as.

3. Independientemente de la cantidad de equipos que por razones de redundancia o escalabilidad compongan el Ruteador, a los fines de la administración y operación todos ellos deben comportarse como un único componente. Por tal razón, no se considerarán soluciones en que cada uno de los servidores que componen el módulo Ruteador deban ser administrados independientemente los unos de los otros. Las configuraciones realizadas desde la interfaz de administración del Ruteador deberán aplicarse automáticamente sobre todos los servidores que compongan dichos módulos.

4. La herramienta para la creación de scripts de enrutamiento deberá ser gráfica. Como tal deberá contar con una o más paletas de objetos con los cuales se construirán los scripts, paletas desde las cuales se seleccionen y arrastren los objetos hacia el área de trabajo de la herramienta donde se construye y/o modifica el script, permitiendo

configurar las propiedades de los mismos y conectar los diferentes objetos del script de modo tal de crear el flujo de enrutamiento.

5. La misma herramienta debe permitir la creación de los scripts de enrutamiento correspondientes a los diferentes canales de atención: voz, e-mail, Chat, Redes Sociales.

6. La herramienta de scripting deberá permitir utilizar variables diversas en la construcción de la lógica de los scripts. A su vez, deberá permitir crear y utilizar variables de usuario y variables globales en los scripts de enrutamiento, como así también funciones definidas por el usuario en los scripts de enrutamiento.

7. El ruteador debe poseer interfases que permitan al mismo integrarse con sistemas de información diversos. Por lo tanto, la herramienta de scripting deberá poseer objetos que permitan a un script de enrutamiento comunicarse con sistemas externos, entre ellos:

7.1. Bases de Datos de diversa tecnología, tanto para consulta como para escritura en las mismas.

7.2. La programación puede ser realizada vía un conjunto de servicios de web (conocido como web services).

C. **IVR.**

Se requiere una solución de IVR integrada a los canales de voz, es decir, todos los canales deben tener la capacidad de funcionar como IVR o como canal entrante/saliente, según sea la demanda de comunicaciones.

La solución de IVR ofrecida deberá contar con un entorno gráfico de desarrollo de aplicaciones IVR.

Dicha herramienta deberá poseer una o más paletas de objetos con los cuales se construirán los scripts IVR, paletas desde las cuales se seleccionen y arrastren los objetos hacia el área de trabajo de la herramienta donde se construye y/o modifica el script, permitiendo configurar las propiedades de los mismos y conectar los diferentes objetos del script de modo tal de crear el flujo de atención del IVR.

El IVR deberá integrarse al ruteador de la solución del CICD con las siguientes finalidades:

1. Para cada llamada que ingrese al IVR, este consultará al ruteador o destino de la llamada cuál es la aplicación IVR que debería ejecutar. El ruteador podría seleccionar la aplicación en función del Servicio de identificación de número marcado, conocido como "dialed number identification" (DNIS), el número automático de identificación, conocido



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

como “automatic number identification” (ANI), el día y la hora, el segmento del ciudadano/a, etc.

2. Para aquellas llamadas que no finalicen en autogestión y por ende deban ser transferidas a un Skillset u operador, el IVR deberá requerir al ruteador / ACD instrucciones del Skillset u operador al cual transferir la misma.

3. El IVR deberá integrarse al módulo CTI de la solución de CICD de modo tal que aquella información del/la ciudadano/a recolectada esté luego disponible para la eventual realización de una ventana emergente (pop-up) en el puesto del operador.

4. Poder identificar el número discado por los/as ciudadanos/as, sumado a la identificación de los mismos en el preatendedor, de modo que permita levantar o reproducir determinado submenú del programa.

5. Estar totalmente integrada con la solución IP.

6. Contar con preatendedores dinámicos, basados en tecnología IP, los cuales deberán ser capaces de integrarse con las aplicaciones transaccionales de Salesforce u otros sistemas afines.

7. Asignarle autonomía al administrador de la plataforma para realización de los cambios:

- De locuciones.

- De lógicas de enrutamiento (reglas de negocio).

- De menús y opciones.

- De configuración de horarios de atención y/o contingencias.

D. ACD.

La plataforma del CICD ofrecida deberá tener un ACD **único y centralizado**. Asimismo, dicho ACD debe ser único para todos los canales de contacto: voz, e-mail, chat, sesiones de colaboración Web.

E. Módulo de Telefonía IP.

La solución del CICD requerida debe poseer una plataforma de conmutación IP que soporte:

1. La totalidad de las posiciones de operadores requeridas.
2. La totalidad de los puertos del IVR especificados.
3. La totalidad de los puertos de discador solicitados.
4. La totalidad del tráfico telefónico.
5. La totalidad de los puertos de encolamiento de llamadas requeridos.

La plataforma ofertada debe incluir una puerta de enlace (GateWay), que debe soportar protocolo denominado "simple network management protocol" (SNMP) para como mínimo llevar a cabo el control y monitoreo de status de tramas y/o troncales "voice over internet protocol" –VOIP- ("session initiation protocol" –SIP-).

F. Múltiples Contactos.

La plataforma deberá manejar el concepto de Cola Única o canal independiente, en donde se deberán tener en cuenta los distintos canales de atención, a saber:

1. Voz.
2. E-mail.
3. Chat.
4. SMS.
5. Redes Sociales: Facebook, Twitter, etc.
6. Video Conferencia.

Esto significa, que todos los canales de contacto que integren la plataforma del CICD, deberán encolar los llamados, Chat, e-mail, etc., en un único skillset por cada servicio atendido por el adjudicatario dentro del CICD, manejando un criterio de prioridades dependiendo del canal de comunicación y las políticas/reglas que la DGPCC quiera implementar. De esta forma se logrará el blending de Llamadas Inbound (combinación de llamadas entrantes), llamadas Outbound (llamadas salientes), E-mail's, Chat, entre otros. Asimismo, el motor de enrutamiento para los distintos canales de contacto deberá ser el mismo (ruteador único / ACD, independientemente del canal de contacto).

G. Plataforma Outbound (Discador).



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

Se requiere un sistema de Discador (Predictivo, Potencia, Progresivo y Avance) de campañas, el cual deberá poder destinar llamadas hasta en un cien por ciento (100 %) de la capacidad del CICD en forma concurrente.

Este sistema deberá poseer la funcionalidad de Call Blending (combinación de llamadas), pudiendo distribuir las llamadas a cualquier posición de la totalidad del CICD, teniendo en cuenta variables de tiempos de espera. El mismo, deberá estar integrado al ACD y al módulo CTI de la misma plataforma.

El sistema deberá ofrecer los siguientes requerimientos:

1. Disponibilidad de un Administrador de Campañas.
2. El discador y el Administrador de Campañas deben estar integrados al módulo Ruteador / ACD de la plataforma del CICD de modo tal que estos últimos realicen el blending de llamadas inbound, llamadas outbound, e-mails, sesiones de Chat, entre otros.
3. El discador y el Administrador de Campañas deben estar integrados al módulo CTI de la plataforma del CICD de modo tal que información asociada al contacto realizado por el Discador esté disponible para el screen pop-up en el puesto del operador.
4. Detección de voz humana, contestador automático, FAX, tonos de red, Análisis de Progreso de Llamadas, conocido como CPA (“Call Progress Analysis”) que cumpla con los estándares de la industria en lo que respecta a efectividad y tiempo de la detección.
5. Para el CPA (detección de voz humana / contestador automático, FAX, tonos de red) el discador deberá contar con recursos DSP (procesador digital de señales, “digital signal processor”) para la totalidad de los puertos de discador ofrecidos, es decir, que la totalidad de los puertos puedan simultáneamente realizar la detección.
6. Reagendamiento de llamados (Call Back).
7. Permitir la implementación de campañas automatizadas a través de la utilización de IVRs. En aquellas campañas que en el Administrador se definan como automáticas, el discador deberá transferir las llamadas a un IVR cuando se detecte voz humana o contestador automático.

8. Modos de discado Predictivo, Progresivo y Preview.
9. Conexión e interacción con base de datos externas.

H. Estadísticas Históricas.

La plataforma del CICD, deberá proveer estadísticas y reportes unificados.

Los datos a procesar para construir estadísticas y reportes básicos deberán ser almacenados en un motor de BB.DD. (base de datos) relacional opensource, preferentemente Firebird SQL. Adicionalmente el adjudicatario deberá ofrecer un usuario de acceso READ ONLY (solo lectura) para facilitar la consulta a la/s tabla/s utilizadas por el sistema para generar reportes.

8. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.

El sistema deberá ser en idioma español para todas las pantallas de los usuarios finales y supervisores y administración. Asimismo deberá entregarles a los Supervisores del CICD, las herramientas necesarias para que puedan manejar los perfiles de sus operadores, configuraciones de alertas, visualización de reportes, envío de mensajes a los operadores en forma individual o en grupos, etc.

Los puestos de supervisión deben ser calculados en relación a un (1) supervisor cada dieciséis (16) operadores.

NOTA: La solución a ofertar, deberá ser en idioma Español para todas las pantallas de los usuarios finales y supervisores y administración.

Monitoreo – Estadísticas online – Datos básicos y gráficos.

8.1 - Barra CTI.

La plataforma deberá contar con una Barra CTI, como interface entre el operador y la plataforma del CICD. Sobre esta barra, el operador deberá contar con todas las funcionalidades telefónicas necesarias para la operatoria diaria, sin la necesidad de realizar ninguna operación en otro software que no sea el propio Softphone, por ejemplo:

- A. Login / Loguearse
- B. Logout / Desloguearse
- C. Break / Descaso
- D. Work/ Trabajo



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

E. Answered / Contestando

F. Release / Realizado

G. Hold / Espera

H. Transfer / Transferir

I. Conference / Conferencia

Una vez que el operador tome la llamada deberá desplegarse en la misma barra la siguiente información:

- Número de ANI
- Ingreso (DENIS)
- Salida
- Vecino/a
- Donde:

En el campo **SALIDA** debe indicarse lo siguiente:

- Para el **IVR** la última opción del menú principal que el/la ciudadano/a haya presionado.
- Las derivaciones al operador por error en las consultas a las bases de datos, deben indicar todas el mismo mensaje de “**ERROR**”.

8.2 - Datos para los Supervisores.

I. Estado de Skillsets: Llamadas recibidas/abandonadas/atendidas/en espera, Operadores que hubieran iniciado sesión “Logueados”, Nivel de Servicio, ASA (Sistema administrador de bases de datos relacionales -Sybase Adaptive Server Anywhere-), Talking Time (tiempo de conversación).

II. Estado de Operadores:

- a. Activos o en Comunicación (disponible, no disponible, llamada entrante, llamada saliente, llamada a pedido, discando, wrap-up, estado personalizables por campaña).
- b. Inactivos o en Pausa (Break-Not / Ready-Work-Ready)

III. Tiempos de Operadores: En Work (En trabajo), Break (Receso), con llamadas IN (entrante)/OUT (saliente)/Internas, Logueo (iniciando sesión)

IV. Tiempos de Llamadas: En operadores, en cola (máximo y promedio), en Hold (espera).

V. Detalles: Tipos de Pausas: Break (receso), Not Ready, etc.

VI. Porcentaje de Atención: Llamadas atendidas/abandonadas, por skillset, grupo de skillsets.

VII. Representar en forma de Gráficos Dinámicos, variables que permitan una mejor visualización de las estadísticas.

8.3 - Módulos de reportes y gráficos históricos / en tiempo real.

- La plataforma de reportes deberá poseer arquitectura vecino/servidor.
- Debe permitir / restringir el acceso a distintos reportes en función a los skills asignados al usuario (Supervisor).

8.4 - Integración con Plataforma Salesforce y otros sistemas.

La plataforma del CICD deberá integrarse con SalesForce, de modo de ejecutar screen Pop Up con los datos del ciudadano/a que está en contacto, los cuales deberán ser extraídos de las bases de datos.

El oferente deberá incluir en la cotización las **licencias** para una plataforma de Administración de Contactos que permita ejecutar campañas salientes de encuestas. La misma deberá ofrecer como mínimo las siguientes características:

- Posibilidad de interactuar con BB.DD. en tiempo real y modo batch (procesamiento por lotes).
- Disponibilidad de BB.DD. con modo abierto.
- Ejecutar en tiempo real servicios web.
- Generar archivos para integración de plataformas.
- Posibilidad de integración de sistemas de terceros.
- Visualización de datos de contacto con contenido Multimedia como por ejemplo: Google Maps.
- Integración a Intranets y sistema legacy (sistemas heredados).



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

- Posibilidad de agregar a diferentes campañas nuevos formularios personalizables y completamente flexibles.
- Re agendamiento de llamados tanto individual como grupal
- El desarrollo de la integración estará a cargo del adjudicatario. El oferente al momento de presentar su propuesta deberá presentar la documentación completa sobre las API disponibles para la integración con la plataforma Salesforce.

9. ACD (Automatic Call Delivery).

Las características y funcionalidades que se detallan a continuación son de carácter meramente enunciativo y se encuentran sujetas a modificaciones que pudiera indicar la DGPCC

9.1 - Características del ACD (Automatic Call Delivery)

Deberá permitir la administración del flujo de los llamados utilizando funcionalidades programables para cada tipo de llamado, pudiendo ejercer el control de las llamadas en función de ANI, DNIS, cantidad de operadores disponibles, tiempo esperado de atención, posición en la cola de espera y dando distintos tratamientos a cada uno de estos, como ser anuncios pregrabados, poner en cola de espera con prioridad, etc. Asimismo, deberá permitir la administración del estado de los operadores a los efectos de la distribución de las llamadas, estos podrán asumir por lo menos los estados que se enumeran a continuación:

- Disponible.
- Trabajo posterior a la llamada.
- Descanso corto.
- Descanso largo.
- Indisponible.
- En capacitación.

Los tiempos de cada uno de los descansos como así el tiempo de trabajo posterior a la llamada deberán ser configurables. Luego de agotado el tiempo de descanso si el operador no se reincorpora el sistema deberá considerarlo indisponible automáticamente.

9.2 - Funcionalidades del ACD:

Deberá poseer:

- Enrutamiento de Desborde.
 - Servicio Nocturno.
 - Música en Retención.
 - Envío a Cola de Espera Prioritaria.
 - Indicadores de Estado de Cola de Espera.
-
- **Respecto del Coordinador:** El Coordinador del CICD deberá tener la posibilidad de:
 - Monitorear hasta cinco (5) grupos y al menos quince (15) operadores sobre una Terminal.
 - Escuchar una conversación de un operador con o sin notificación.
 - **Respecto de los operadores:**
 - **Los operadores deberán tener la posibilidad de:**
 - Participar al menos hasta en ocho (8) grupos al mismo tiempo.
 - Log in (iniciar sesión)/out (cerrar sesión) presionando una tecla.
 - Marcar ausencia/presencia presionando una tecla.
 - Entrar en contacto con el Coordinador del CICD presionando una tecla. Debe ser posible conectar un PC/Terminal para que el Coordinador del CICD pueda obtener información en tiempo real sobre operadores/grupos/cola etc.
 - **Manejo de colas múltiples:** El operador debe poder controlar un gran número de colas diferentes en forma simultánea.
 - **Tiempo administrativo:** El tiempo individual administrativo (tiempo entre llamadas) puede ser fijado para cada operador en particular. El tiempo administrativo puede darse por finalizado por el operador con el solo hecho de presionar una tecla.
 - **Información telefónica por Display:** Los operadores deben de poder recibir información a través del display (pantalla) del teléfono. Donde se debe indicar información del estado de la cola y de los operadores.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

- **Operador temporalmente ausente:** Cuando el operador toma un descanso, debe de poder marcar su estado de ausente, indicando si el descanso que se toma es corto o largo, a todos los grupos ACD con simplemente presionar una tecla.
- **Distribución de llamadas entrantes:** La selección del operador para atender la llamada entrante se podrá definir de las siguientes maneras:
 - Si el operador con nivel prioritario está ocupado, entonces la selección del operador recaerá sobre el nivel de operador que siga en prioridad, y de ellos se seleccionará el operador que posea mayor tiempo de inactividad.
 - Si no se utiliza prioridad de operadores, entonces la selección recaerá sobre cualquier operador libre (pero calificado) con el mayor tiempo de desocupación desde la última llamada atendida.
 - Manejo sin respuesta: Si un operador no contesta una llamada que suena dentro de un tiempo especificado, el teléfono del operador será marcado como indisponible y la llamada será distribuida a otro operador libre o colocado primero en la cola de espera.
 - Operador Multi-miembro y Multi-Miembro ocupado. Un operador debe de poder ser miembro de hasta ocho (8) grupos ACD simultáneamente.
 - El primer operador libre del grupo.
 - Secuencial Cíclico/lineal.
 - Inteligencia basada sobre el nivel de prioridad de la llamada entrante y el nivel de competencia de los operadores disponibles para manejar la llamada. La longitud de las colas debe ser programable y debe soportar manejo dinámico de la longitud de la cola el cual se debe ajustar automáticamente basado sobre el número de operadores que estén registrados como activos en el momento (logged on). Una llamada entrante a un sistema de colas que está lleno debe ser desviada (desbordada) opcionalmente a otro número o grupo. Dicho desvío (desborde) a otro grupo ACD debe ser hecho con inteligencia que permita que la llamada ingrese a la mejor cola disponible para ser respondida.
- **Identidad de cliente:** Deben de contar con la posibilidad de solicitar a un cliente el ingreso de un código de identificación de hasta diez (10) dígitos.
- **Almacenamiento de información:** La información estadística recopilada en el CICD se debe poder mantener por al menos **doce (12) meses y posteriormente podrá almacenarse en medios digitales de almacenamiento.**

- **Segmentación del CICD:** El CICD deberá tener la posibilidad de segmentarse y actuar cada segmento como un Centro independiente siendo sólo posible por el Coordinador la intervención de cualquier forma entre las sedes.
- **Grupos de respaldo:** Un grupo ACD deberá de poder contar con otro grupo ACD como respaldo para prevenir las pérdidas de llamadas en caso excepcional. Cualquier grupo ACD deberá de poder ser un grupo de respaldo para otro grupo ACD. El enrutamiento de las llamadas de cada grupo ACD deberá ser determinado por el Coordinador del CICD de acuerdo a los requerimientos de cada grupo en particular utilizando la metodología de enrutamiento flexible de llamadas a través de la programación correspondientes en el sistema.
- **Información de estado de línea:** Debe de ofrecer el acceso a la información de una manera rápida y simple a través de los leds indicadores al lado de las teclas de llamada entrante. Debe generar diferentes flashes dependiendo del estado: ausente, presente, llamando, llamada en línea o llamada en espera.
- **Recepción y distribución de varios números de llamadas gratuitas (0800's):** el ACD deberá recibir y distribuir en forma separada por funciones de los operadores distintos números de llamadas gratuitas. Estos números serán enrutados a los DDE's (números de discado directo entrante) indicados por los adjudicatarios.
- **Reportes:** El ACD debe cumplir con los siguientes reportes:
 - Número de llamadas en espera.
 - Número de operadores disponibles.
 - Tiempo de conversación promedio.
 - Velocidad promedio de respuesta.
 - Número de llamadas abandonadas (overcall).
 - Tiempo de espera de llamadas antiguas.
 - Tiempo promedio de llamadas abandonadas.
 - Número de llamadas ACD contestadas y no contestadas.
 - Gráficos de distribución temporal por hora del día, de los parámetros anteriores.
 - Carga de trabajo y productividad por operador.



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

- Valores pico de espera para cada grupo.

El software y hardware necesario para visualizar las estadísticas antes citadas, deberá ser provisto y mantenido por el adjudicatario. Se valorará especialmente que el software para visualizar los reportes del ACD permita hacerlo mediante un explorador web sin necesidad de instalación de un cliente local.

La EPABX:

- Deberá permitir tanto para las llamadas entrantes como para llamadas en cola, manejo de anuncios y un anuncio programable del tiempo estimado de respuesta. Durante la espera se debe de poder ofrecer música o información grabada.
- Deberá contar con un IVR (Interactive Voice Response). Se proveerá un IVR que deberá ser capaz de: emitir mensajes de bienvenida, permitiendo optar entre las diferentes opciones de acceso, las que deberán ser configurables de un modo flexible y dinámico. Asimismo el IVR deberá permitir optimizar la tarea de los operadores mediante la automatización de tareas rutinarias o repetitivas.
- Deberá soportar la capacidad de efectuar campañas de llamados masivos a partir de bases de datos de números de teléfono que se les proporcione y transmitir un mensaje pregrabado. Además la EPABX deberá ser capaz de identificar dentro de su base histórica de llamados entrantes grupos con características comunes a los que llamar y transmitir un mensaje pregrabado.
- Deberá ser capaz de poder implementar diferentes tipos de discado, a saber:
 - Entrega de llamadas en función de la base de datos y la retroalimentación de resultados de llamadas y disponibilidad de los operadores.
 - Entrega de llamadas de forma inteligente en función a algoritmos especializados que analizan datos estadísticos dinámicos de los operadores y de los resultados de las llamadas.

El adjudicatario deberá proveer a la DGPC de los accesos y controles necesarios a los sistemas, a fin de permitir la eventual derivación de llamadas entre las distintas Sedes según lo considere conveniente en base a la demanda vigente en cada momento.

El adjudicatario deberá operar con sistemas que puedan interactuar con Salesforce y cualquier otro sistema que actualmente o en el futuro utilice el GCABA.

9.3. Grabación de Llamadas

9.3.1 Se deberán poner a disposición uno o varios equipos de grabación digital de comunicaciones, de modo que se alcance la capacidad de canales suficiente para grabar todos los puestos de Operadores y Supervisores del ACD que estén instalados. Serán de tecnología digital con almacenamiento en disco rígido SCSI, contando todos los canales en servicio. Alcanzada la capacidad límite (fijada en el setenta por ciento (70 %) de almacenamiento del sistema de discos rígidos), se realizará un backup automático de la información en disco externos u otros medios digitales, por duplicado, para consultas de archivo histórico de Llamadas guardadas. Se deberá contar con un armario ignífugo para el alojamiento de los discos externos.

El sistema de grabación permitirá la búsqueda rápida de eventos (llamadas) filtrando por distintos campos: fecha y hora (o período), número llamante, canal de grabación, operador, grupo de ACD, etc. Su software y hardware deberán poder integrarse a la Central Telefónica y a las troncales digitales provistas por la Prestataria del servicio básico telefónico, para que la identificación del número llamante (ANI) quede registrada en cada comunicación, junto con la fecha, hora, duración y canal en que se graba. Cada evento de comunicaciones deberá quedar unívocamente identificado y registrado en la base de datos integrada, mediante el uso de una clave o campo índice. Este sistema posibilitará las Escuchas, Administración y Alarmas, en línea. El equipo debe continuar grabando mientras se realizan las escuchas. Las escuchas se deben poder realizar utilizando un teléfono estándar o a través de la red LAN del CICD utilizando una PC multimedia. Las grabaciones de cualquier llamada telefónica podrán ser consultadas por los Supervisores, aun estando éstas en curso a los fines de medir la calidad de la conversación.

Se deberá incluir en la cotización de la oferta la instalación, puesta en marcha, parametrización, definición de perfiles de usuarios y capacitación en la definición de los mismos.

Junto con la/s grabadora/s se deberán proveer tantos discos externos, como sean necesarios para almacenar todas las grabaciones de todas las comunicaciones del Servicio, durante todo el período de contratación.

9.3.2 Redundancia y Contingencias

Los Accesos Troncales Digitales SIP deberán ser de dos (2) proveedores distintos, de manera que los dos (2) del primer proveedor estarán activos, mientras que los otros dos (2) del restante serán de respaldo. La DGPCG gestionará con las proveedoras de



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
“2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

telefonía pública la programación de los enrutamientos para contingencias; quedando bajo responsabilidad del adjudicatario elevar el procedimiento de contingencia para que éste sea aprobado por la DGPC. Tal procedimiento deberá incluir la ejecución periódica de simulacros de fallas, en horarios no pico, a efectos de corroborar el buen funcionamiento de las conectividades de contingencia y las cadenas de llamadas de responsabilidad. En consecuencia, el adjudicatario no podrá alegar imprevisibilidades al momento de ocurrir una contingencia real.

Se asignarán también dos (2) servidores para aplicaciones (independientemente del equipamiento de grabación de llamados). Los servidores deberán ser de cuatro (4) núcleos reales con un procesador de 3.1Ghz de 64bit o superior, con doble fuente de alimentación, equipados con RAID de discos. Como reserva, El adjudicatario deberá disponer de un tercer servidor idéntico para el caso que falle alguno de los activos, de modo de efectuar su reemplazo inmediato.

10. MANTENIMIENTO, SEGUROS Y GARANTÍAS TÉCNICAS.

Deberá brindarse un servicio de mantenimiento preventivo, convenido entre el adjudicatario y la DGPC, programandose de modo que no afecte la normal prestación del servicio. Las rutinas de mantenimiento obligatoriamente deberán incluir aquellos equipos que se destinen para el servicio virtual o remoto.

El Mantenimiento Preventivo consistirá en rutinas de inspección y verificación de funcionamiento de la Central Telefónica en relación a todos sus elementos auxiliares tanto de hardware como de software, al igual que los servidores, computadoras y demás equipamiento del CICD. Estas rutinas deberán realizarse cada sesenta (60) días o en el plazo que indique la DGPC, a fin de mantener los mismos en buen estado de conservación, funcionamiento y limpieza, utilizando para ello instrumental adecuado y personal calificado para esa tareas.

El adjudicatario deberá entregar un cronograma, dentro de los 10 días de iniciado el servicio, del Mantenimiento Preventivo a aplicar a los elementos alcanzados detallando las tareas a realizar en cada caso.

Si el equipamiento o alguna de sus partes no fuera revisada preventivamente dentro del período estipulado, deberá hacerlo con prioridad en el período siguiente, independientemente de las sanciones que le hubieran sido aplicadas.

Esta prioridad será válida también para las partes no revisadas o relacionadas con el servicio que presta, en cuyo caso no se aplicarán sanciones al adjudicatario.

A los efectos de una correcta e ininterrumpida prestación del servicio, la DGPCC podrá requerir al adjudicatario, que las rutinas de mantenimiento y control se realicen en un rango menor de tiempo.

El Mantenimiento Correctivo consistirá en la reparación y/o ajustes mecánicos y eléctricos de todas sus partes, incluyendo piezas mecánicas, relés, plaquetas de circuitos electrónicos, componentes electrónicos, fuentes de alimentación eléctrica, software y reposición de cualquier elemento que se deteriore en el equipo como así también en los elementos auxiliares.

Dichas reparaciones estarán cubiertas dentro de este Mantenimiento siempre y cuando los inconvenientes técnicos no fueran originados por mal uso, trato indebido, accidentes forzados, anormalidades de alimentación externa o en líneas telefónicas urbanas. En tal caso, el costo de dichas reparaciones serán presupuestadas por separado.

El adjudicatario deberá efectuar este Mantenimiento Correctivo, contando a partir de la notificación del problema por parte de DGPCC en los plazos que se detallan en el punto 10.1.

Asimismo todos los equipos, materiales y accesorios del presente sistema deberán contar con garantía de perfecto funcionamiento mientras dure el contrato, corriendo por cuenta y cargo del adjudicatario el reemplazo de todos los componentes que registren fallas o cuya capacidad sea defectuosa, incluyendo los costos de mano de obra, repuestos y otros gastos implicados (Mantenimiento Correctivo).

Los seguros de todo el equipamiento provisto para uso del personal del CICD incluido en esta licitación, estarán a costa y cargo del adjudicatario.

El adjudicatario deberá disponer de un servicio técnico autorizado de probada idoneidad de forma tal que los servicios requeridos sean cumplimentados dentro de los plazos estipulados en el cuadro consignado en el punto siguiente, en todo momento, durante el período total de la contratación, sin interrupción de cobertura.

Debe incluirse en el costo mensual del servicio la posibilidad de realizar todos los cambios en la programación de los distintos elementos configurables que conforman el CICD, todas las veces que la DGPCC lo requiera.

10.1 – Circuito de solicitud de mantenimiento y/o garantía

Comprobada la falla de funcionamiento la DGPCC comunicará al adjudicatario mediante un medio fehaciente donde conste una fecha cierta, la necesidad del servicio, siendo la fecha de tal comunicación el momento a partir del cual se comienza a computar el plazo



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

de indisponibilidad de los equipos afectados, hasta que sea restituida la prestación del servicio en forma definitiva. Asimismo a partir de la fecha de la comunicación de la necesidad del servicio comienza a computarse el plazo de espera para la llegada del servicio técnico.

En esta comunicación, el adjudicatario suministrará un número de reclamo, que será asentado en un registro de servicio junto con la fecha y hora correspondiente. El lapso de espera concluirá con la llegada del servicio técnico al lugar en que debe ser prestado el servicio. El lapso de espera en período de servicio no deberá ser superior a los especificados en la tabla siguiente.

El no cumplimiento de los plazos establecidos implicará la aplicación de las sanciones previstas en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

Tiempos De Respuesta Exigidos y Tolerancias (en horas):

Tipo de falla	Espera en horas	Reparación en horas	Tolerancia por indisponibilidad en horas	Tolerancia por indisponibilidad semestral en horas
MENOR	3	6	16	48
MAYOR	1	2	8	24
TOTAL	1	2	2	6

Falla Menor:

Queda definida como una condición de funcionamiento deficiente de la EPABX, redes internas, teléfono y/o PC, que impidan la prestación del servicio a no más de diez (10) puestos de trabajo; o bien la solicitud de una reconfiguración o reprogramación.

Falla Mayor:

Queda definida como el funcionamiento deficiente de la EPABX, redes internas, enlaces, teléfonos y/o PC's que impidan la prestación del servicio de más de diez (10) puestos de trabajo o un Acceso Troncal Digital o el enlace punto a punto de voz y datos, o los Servidores de Aplicaciones del CICD.

Falla Total:

Queda definida como desperfecto que provoca la total incapacidad de procesamiento de las llamadas telefónicas internas, externas o ambos simultáneamente.

NOTA: El cómputo por indisponibilidad será acumulativo independiente del tipo de falla.

11. COSTOS DE COMUNICACIONES.

El adjudicatario es responsable del pago de los abonos de los servicios de accesos troncales digitales (ATD), como así también de los costos originados por el CICD por el acceso de Datos a la red del GCABA, Voz a la red del GCABA y el Acceso a Internet. Además se hará cargo de los costos originados del enlace de Datos y Voz.

El adjudicatario también tendrá a su cargo el pago adicional por los consumos de llamadas salientes hacia la Red Pública que realice y deberá incluir las llamadas de telefónica celular, como también del cobro revertido de los 0800s y 0810s ante un eventual requerimiento para llamadas entrantes.

A su vez, cada inmueble deberá contar con una red interna Fast Ethernet (1000 Base-T) utilizando cableado categoría seis (6) entre los puestos de trabajo y el data center local. Los enlaces de Voz y Datos a la red del GCABA terminaran en la Agencia de Sistemas de Información (ASI), utilizando Accesos Troncales Digitales SIP de 12 Mbps de ancho de banda.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

Hoja Adicional de Firmas
Pliego

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Pliego de Especificaciones Técnicas.-

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 44 pagina/s.