



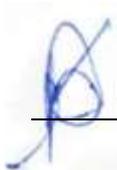
TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

**PROCESO DE COMPARACION DE
PRECIOS**

TSS-CCC-CP-2020-0021

DIRIGIDO A MIPYMES

**SOLUCIÓN DE TIPO “LLAVE EN MANO” PARA INTEGRACIÓN
DE CANALES DE COMUNICACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO
DE LA TSS**



Especificaciones Técnicas Solución de tipo “Llave en Mano” para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS, dirigido a MIPYMES

OBJETO DEL PROCESO

Solución de tipo “Llave en Mano” para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS.

TIPO DE PROCESO Y MODALIDAD SELECCIÓN

La contratación objeto del presente documento será realizada a través del proceso de Comparación de Precios. La selección se hará basada en menor precio ofertado, una vez sea verificado el cumplimiento de requisitos técnicos y de documentación.

DOCUMENTOS PARA PRESENTAR

Las propuestas deberán ser entregadas en sobres separados, identificados como Sobre A y Sobre B, vía el Portal Transaccional de la DGCP. Cada sobre debe contener la documentación siguiente:

Sobre A – Presentación de Credenciales y Propuestas Técnicas

- Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042) **Subsanable**
- Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034) **Subsanable**
- Documento con detalles y características de los bienes y servicios cotizados (descripción, marca, número de parte cuando aplique, tiempo de entrega) **No subsanable**.
- Formulario cumplimiento requisitos Técnicos **No Subsanable**
- Registro de Proveedores del Estado (RPE) con documentos legales-administrativos actualizados, emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas. Debe encontrarse activo, indicar la condición de MIPYME y contar con fecha de última actualización de menos de 2 años. **Subsanable**
- Documento “Recepción y Lectura del Código de Ética” debidamente firmado y sellado. El Código de Ética y este documento están publicados en nuestro portal tss.gov.do sección Transparencia – Compras y Contrataciones, el Código de Ética de la institución en su última versión del mes de julio 2019. **Subsanable**
- Cartas de referencia de al menos cinco (5) clientes con instalaciones de centrales basadas en Asterisk. **Subsanable**
- Carta de referencia de al menos una (1) instalación similar a la requerida en República Dominicana. **Subsanable**
- Certificación vigente emitida por el Ministerio de Industria y Comercio, en la cual se haga constar la condición de MIPYME del oferente. **Subsanable**

Sobre B Propuesta Económica

- Cotización de la empresa en Pesos Dominicanos, con vigencia de al menos tres meses contados a partir de la fecha de apertura de la propuesta económica. **Subsanable**
- **Garantía de Mantenimiento de la Oferta** Correspondiente a **Póliza de Seguro de una Compañía de Seguros con calificación mayor a 1 en los índices de solvencia y liquidez de la Superintendencia de Seguros de la República Dominicana**, por un valor del 1% del valor total de la Oferta incluyendo impuestos, en Moneda Local (RD\$), con fecha de vigencia mínima de 2 meses a partir de la apertura de la oferta económica, es decir, hasta por lo menos el **09 de febrero 2021**. **No subsanable**
- Anexo 1. Formulario SNCC.F.033 Oferta Económica, con los precios de la oferta en Pesos Dominicanos. No se aceptarán propuestas en moneda diferente. **No Subsanable**. Si hay diferencias entre este formulario y los precios digitados en el Portal Transaccional de la DGCP, prevalecerá lo digitado en el portal.

SOBRE GARANTIAS

- ❖ **Garantía de Mantenimiento de la Oferta** Correspondiente a **Póliza de Seguro de una Compañía de Seguros con calificación mayor a 1 en los índices de solvencia y liquidez de la Superintendencia de Seguros**, por un valor del 1% del valor total de la Oferta incluyendo impuestos, en Moneda Local (RD\$), con fecha de vigencia mínima de 2 meses a partir de la apertura de la oferta económica, es decir, hasta por lo menos el **09 de febrero 2021**. **No subsanable**.
- ❖ La empresa que resulte adjudicataria deberá entregar, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la notificación de adjudicación, una Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato sobre el monto total del Contrato incluyendo impuestos. Esta garantía debe estar expresada en **Póliza de Seguro de una Compañía de Seguros con calificación mayor a 1 en los índices de solvencia y liquidez de la Superintendencia de Seguros**, y será vigente por el tiempo de duración del Contrato.



Especificaciones Técnicas Solución de tipo “Llave en Mano” para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS, dirigido a MIPYMES

ERRORES NO SUBSANABLES

Los errores NO subsanables en este proceso son:

- Omitir cualquiera de los documentos **no subsanables**.
- Presentar la Garantía de Mantenimiento de la Oferta con monto insuficiente para cubrir al menos el 1% del valor total de la propuesta incluyendo impuestos, con formato, vigencia y monedas distintas a las solicitadas.
- Omitir la Presentación de Oferta Económica.
- Presentar la oferta en moneda diferente a Pesos Dominicanos.
- Incluir dentro del Sobre A - Credenciales y Oferta Técnica, cualesquiera de los documentos solicitados para el Sobre B - Oferta Económica, u otro documento que sugiera, evidencie o indique valores relacionados a los precios de cotización.
- No encontrarse al día en sus obligaciones fiscales y de seguridad social en la fecha límite de subsanación
- No encontrarse registrado como Beneficiario en la fecha límite de subsanación

Nota: Las subsanaciones de los documentos deben hacerse dentro del período de subsanación establecido en el **cronograma de actividades**, de lo contrario la propuesta será rechazada sin más trámite.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Los interesados en participar deberán mostrar su interés a través del portal transaccional de la DGCP
- **El tiempo de ejecución no debe ser mayor a seis (6) semanas a partir de la certificación del contrato por la Contraloría General de la República**
- La adjudicación se hará por ítem, a aquellos proveedores que cumplan con los requisitos técnicos y de documentación, y presente la propuesta económica más baja.
- Las consultas deben hacerse a través del portal transaccional en el período establecido en el cronograma, identificando en el ASUNTO del correo la referencia del proceso
- La respuesta será remitida a todos los interesados por medio de un correo en el portal Transaccional de la DGCP
- La Tesorería de la Seguridad Social no aceptará variación en los precios ofertados por el tiempo de vigencia del Contrato
- La remisión de la cotización indica la aceptación de los términos establecidos.
- El adjudicatario no podrá, bajo pretexto de cambios en leyes, políticas, resoluciones y medidas que puedan afectar su sector, o por error u omisión de su parte, reclamar aumento de los precios fijados en el Contrato durante el período de vigencia.

ESPECIFICACIONES TECNICAS

A los fines de contar con una herramienta integral de servicios y de clase mundial, la TSS requiere de una solución única para su centro de contacto de treinta (30) agentes y dos (2) supervisores que permita la integración de su centro de llamadas (central Asterisk), el soporte a empleadores vía correo electrónico (Office 365) y vía una aplicación de conversación en línea (chat vía web), la atención a la ciudadanía vía las redes sociales Facebook y Twitter, y la atención a la ciudadanía vía la mensajería instantánea de Whatsapp.

Dicha solución deberá integrarse cien por ciento con nuestra central telefónica actual e integrarse vía webservice con un servicio de envío de mensajería de texto corto (SMS) y además deberá contar con una herramienta de monitoreo y grabación de los servicios prestados (ejemplo grabación de conversaciones).

La solución deberá tener cubierto todas las licencias y el envío de mensajes por whatsapp por un (1) año a razón de diez mil (10,000) mensajes mensuales a todo costo.

La contratación se realizará bajo la modalidad “Llave en Mano” y deberá contar con un soporte de al menos un año de servicios.



Especificaciones Técnicas Solución de tipo “Llave en Mano” para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS, dirigido a MIPYMES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se evaluará el cumplimiento de los requisitos técnicos y de documentaciones solicitadas bajo la modalidad cumple/no cumple. La adjudicación se hará por ítem a todas aquellas empresas que cumplan con todos los requisitos técnicos y de documentación establecidos.

Criterios de calificación de Documentación

Requerimiento	Criterio	Calificación
DOCUMENTACION SOBRE A		
Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042) Subsanable	Se encuentra el documento en la fecha límite de subsanación	Cumple
Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034) Subsanable	Se encuentra el documento en la fecha límite de subsanación	Cumple
Documento con detalles y características cotizados (descripción, número de parte, tiempo de entrega) No subsanable	Se encuentra el documento al momento de la apertura. Si se encuentra y durante la evaluación se determina que le falta información solicitada, la propuesta se desestima sin más trámite	Cumple
Registro de Proveedores del Estado (RPE) con documentos legales-administrativos actualizados, emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas. Debe encontrarse activo y contar con fecha de última actualización de menos de 2 años. Subsanable	Se encuentra actualizado y activo en la fecha de subsanación. Si no se encuentra actualizado o no se encuentra activo en la fecha límite de subsanación la propuesta se desestima sin más trámite	Cumple
Formulario cumplimiento requisitos técnicos No subsanable	Se encuentra el documento al momento de la apertura. Si se encuentra y durante la evaluación se determina que le falta información solicitada, la propuesta se desestima sin más trámite	Cumple
Documento “Recepción y Lectura del Código de Ética” debidamente firmado y sellado. El Código de Ética y este documento están publicados en nuestro portal tss.gob.do sección Transparencia – Compras y Contrataciones, el Código de Ética de la institución en su última versión del mes de julio 2019. Subsanable	Se encuentra el documento en la TSS a más tardar la fecha límite de subsanación. De no encontrarse la propuesta se desestima sin más trámite	Cumple
Cartas de referencia de al menos cinco (5) clientes con instalaciones de centrales basadas en Asterisk. Subsanable	Se encuentra el documento en la TSS a más tardar la fecha límite de subsanación. De no encontrarse la propuesta se desestima sin más trámite	Cumple
Carta de referencia de al menos una (1) instalación similar a la requerida en República Dominicana. Subsanable	Se encuentra el documento en la TSS a más tardar la fecha límite de subsanación. De no encontrarse la propuesta se desestima sin más trámite	Cumple
Certificación vigente emitida por el Ministerio de Industria y Comercio, en la cual se haga constar la condición de MIPYME del oferente. Subsanable	Se encuentra el documento en la TSS a más tardar la fecha límite de subsanación. De no encontrarse la propuesta se desestima sin más trámite	Cumple

No cumple en cualesquiera de estos criterios (es decir, que no estén claramente definidos en la Oferta Técnica), implica la desestimación de la propuesta sin más trámite y la no calificación para apertura del Sobre B.

Especificaciones Técnicas Solución de tipo “Llave en Mano” para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS, dirigido a MIPYMES

Criterios de calificación técnica

Funcionalidades Técnicas a ser evaluadas mediante modalidad **CUMPLE / NO CUMPLE**

FUNCIONALIDAD	ITEM	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS
1. DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS	1.1	Distribución automática de llamadas y canales asíncronos basada en criterios establecidos por programación.
	1.2	Distribución de llamadas y canales asíncronos según número llamado (DNIS) o número llamante (ANI).
	1.3	Distribución de llamadas y canales asíncronos basada en skills (habilidades) de agente.
	1.4	Distribución de llamadas y canales asíncronos mediante IVR de texto y voz
	1.5	Distribución de llamadas y canales asíncronos según calendario y horario.
	1.6	Distribución según criterios de mayor tiempo libre y transferencia urgente/forzada.
	1.7	Distribución prioritaria al agente que atendió la comunicación anterior del mismo interlocutor.
	1.8	Distribución prioritaria al agente habitual de un contacto.
	1.9	Distribución basada en combinación de criterios individuales.
	1.10	Posibilidad de distribución equitativa de las llamadas y canales asíncronos.
	1.11	Gestión dinámica de agentes, prioridades y colas de espera desde la pantalla de supervisor.
	1.12	Agentes multi-grupo con niveles de prioridad.
	1.13	Gestión dinámica de colas basada en número de agentes activos para ajustar el número máximo de llamadas y mensajes en espera
	1.14	Posibilidad de definir un porcentaje máximo de agentes en pausa.
	1.15	Configuración de mensajes y música en espera sin interrupción de servicio.
	1.16	Difusión de mensajes diferentes según cola y posición en la cola.
	1.17	Funcionalidad multi-idioma.
2. MONITORIZACIÓN Y CONTROL	2.1	Monitorización en tiempo real del rendimiento del call center mediante pantallas de supervisión.
	2.2	Control de llamadas y canales asíncronos en cola, tiempos de espera, calidad de servicio y estado de los agentes.
	2.3	Visualización en pantalla, tablet o dispositivo móvil.
	2.4	Monitorización de datos detallados, globales o estadísticos.
	2.5	Pantalla configurable mediante widgets.
3. HERRAMIENTA DE SUPERVISIÓN	3.1	Pantalla interactiva de control y manejo del contact center para supervisores.
	3.2	Posibilidad de forzar distribución de llamadas y canales asincronos a agentes.
	3.3	Visualización del estado de los grupos, llamadas en espera, canales asincronos y agentes.
	3.4	Herramienta de colaboración con agentes (chat online).
	3.5	Gestión activa y ajustes dinámicos de agentes, prioridades y colas.
	3.6	Posibilidad de activar y detener la grabación de llamadas.
	3.7	Asignación dinámica de recursos.
	3.8	Pantalla configurable mediante widgets.
	3.9	Escucha en tiempo real.
	3.10	Avisos por duración excesiva de llamadas y riesgos de pérdida de llamadas.
4.	4.1	Acceso directo a todas las funciones de telefonía: descolgar, colgar y transferir.
	4.2	Acceso a las pantallas de chat, e-mail, histórico de llamadas y redes sociales.
	4.3	Acceso al directorio de contactos.
	4.4	Log-in, Log-out y activación de pausas.

Especificaciones Técnicas Solución de tipo “Llave en Mano” para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS, dirigido a MIPYMES

FUNCIONALIDAD	ITEM	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS
SOFTWARE PARA AGENTES	4.5	Histórico de llamadas (realizadas, recibidas y perdidas) con posibilidad de llamada mediante un click.
	4.6	Chat interno con supervisores y agentes (coworking).
	4.7	Categorización de la llamada y mensajes en tiempo real.
	4.8	Guiones interactivos de agentes con posibilidad de introducción de datos y resultados de la llamada.
	4.9	Tiempo administrativo (wrap up time).
	4.10	Tecnología de voz Sip y WebRTC.
	4.11	APP para al menos Android con todas las funciones de agente.
5. INTEGRACIÓN CON SOFTWARE CRM/ERP	5.1	Visualización automática de la ficha de contacto del CRM en pantalla de agente (pop up).
	5.2	Intercambio automático de datos de contacto y resultado de llamadas con el CRM.
	5.3	Integración de prestaciones contact center (log-in, log-out, click to call, resultados de llamadas, etc.) en pantalla CRM.
6. ANÁLISIS, INFORMES Y ESTADÍSTICAS	6.1	Generación de informes y estadísticas de funcionamiento, actividad y productividad.
	6.2	Presentación de informes agrupados por agente/grupo: Sesiones, Pausas, Llamadas atendidas, Llamadas pérdidas, Tiempo de respuesta, Tiempo de conversación y Productividad.
	6.3	Presentación de informes agrupados por cola: Volúmenes, Comparativa entre colas, Llamadas pérdidas y Tiempo de conversación.
	6.4	Presentación de informes agrupados a nivel global: Volumen de tráfico, Llamadas pérdidas y Tiempos de respuesta.
	6.5	Filtrado de informes en base a parámetros estándar y específicos de cada informe.
	6.6	Exportación en múltiples formatos: Excel, PDF, TXT...
	6.7	Visualización de resultados en pantalla o impresora.
	6.8	Programación de informes para envío por e-mail.
	6.9	Acceso desde cualquier dispositivo (PC, Tablet y teléfono móvil) mediante navegador.
	6.10	Dashboard dinámicos.
7. GRABACIÓN	7.1	Grabación masiva, selectiva o a demanda de las llamadas.
	7.2	Búsqueda de grabaciones en base a parámetros predefinidos.
	7.3	Múltiples formatos de reproducción: mp3, wma y similares.
	7.4	Posibilidad de grabación simultánea de audio y vídeo (grabación de pantallas).
	7.5	Grabaciones de todos los canales asíncronos.
8. CAMPAÑAS DE LLAMADAS SALIENTES	8.1	Generación de llamadas salientes.
	8.2	Creación y configuración de múltiples campañas.
	8.3	Opción de rellamada para llamadas no atendidas.
	8.4	Reproducción del mensaje, recopilación de respuestas y filtro de llamada mediante agente virtual.
	8.5	Importación y exportación de datos, resultados y contactos.
	8.6	Métodos de marcación: Previa, Predictiva, Progresiva y Multi-progresiva.
	8.7	Posibilidad de combinar campañas de llamadas entrantes y salientes (call blending).
9. MULTICANALIDAD	9.1	Distribución de e-mails en función de palabras clave identificadas.
	9.2	Distribución de chats recibidos vía web.
	9.3	Distribución de mensajes de Twitter.
	9.4	Distribución de mensajes de Facebook.
	9.5	Distribución de mensajes de WhatsApp
	9.6	Históricos de mensajes en tiempo real

Especificaciones Técnicas Solución de tipo “Llave en Mano” para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS, dirigido a MIPYMES

FUNCIONALIDAD	ITEM	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS
	9.7	Transferencia de mensajes a otros agentes.
10. DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS	10.1	Call me back desde la página web.
	10.2	Call back automático de llamadas perdidas al número de origen.
	10.3	Call back avanzado de llamadas perdidas con solicitud del número de rellamada.
	10.4	Click to Call desde el formulario CRM que aparece en pantalla.
11. CALIDAD DE ATENCIÓN Y EVALUACIÓN DE AGENTES	11.1	Encuesta Post-llamada.
	11.2	Visualización en pantalla mural y en tiempo real de la calidad de servicio.
	11.3	Escucha en tiempo real de grabaciones.
	11.4	Herramienta de evaluación de agentes a partir de grabaciones.
	11.5	Alarmas en tiempo real por tiempo excesivo en cola o riesgo de saturación de cola.
12. GENERAL	12.1	Modalidad free seating con puestos de trabajo dinámicos para agentes y supervisores (perfil de usuario portable).
	12.2	Pausas, Wrap-up-time (tiempo administrativo) y diferentes tipos de pausa con duración determinada.
	12.3	Solución modular y ampliable en las categorías de agentes, supervisores, puertos ACD, puertos IVR y canales de grabación.
	12.4	Conexión o extensiones SIP o analógicas de la centralita.
	12.5	Posibilidad de funcionamiento mediante la tecnología Web RTC.
	12.6	Funcionalidad Text To Speech incorporada.
	12.7	Posibilidad de incorporar reconocimiento vocal.
	12.8	Posibilidad de integración con la centralita telefónica mediante tecnología CTI: TAPI, TSAPI, y CSTA.
	12.9	Capacidad de envío de SMS desde el centro de contacto vía webservice con un proveedor local
	12.10	Interfaz amigable y de fácil uso para los agentes y supervisores vía navegador (no debe ser stand-alone o cliente-servidor)

No cumple en cualesquiera de estos criterios (es decir, que no estén claramente definidos en la Oferta Técnica), implica la desestimación de la propuesta sin más trámite y la no calificación para apertura del Sobre B.

Criterios de Evaluación Económica

Será evaluada la Oferta Económica a todas aquellas empresas que cumplan con todos los requisitos técnicos y de documentación, utilizando el criterio de Oferta Económica de menor precio ofertado. En este sentido, el primer lugar ocupado corresponderá a la empresa que presente la oferta Económica con menor precio en cada ítem. Y las demás seguirán ocupando los lugares en función del monto de la oferta.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El proceso será adjudicado a la empresa que cumpla con todos los requisitos técnicos y de documentación y presente la oferta económica más baja.

CONDICIONES DE PAGO

- La gestión de pago se iniciará una vez recibido el 100% de los bienes y servicios adjudicados, a tales fines, la empresa presentará una factura con Comprobante Gubernamental, una vez emitida la Certificación del Contrato por la Contraloría General de la República, la cual será pagada dentro de los 20 días laborables siguientes a su fecha de vencimiento.
- La empresa adjudicataria deberá mantenerse en todo momento al día con sus obligaciones fiscales y de seguridad social, para poder recibir los pagos correspondientes. Podrán ser solicitadas Certificaciones de la DGII y TSS a los fines de gestionar el pago
- Los pagos se harán por transferencia bancaria a la cuenta que el proveedor tenga registrada en DIGECOG, por lo que para contrato y recibir los pagos el suplidor debe encontrarse registrado como beneficiario en la Dirección General de Contrataciones Públicas.

Especificaciones Técnicas Solución de tipo “Llave en Mano” para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS, dirigido a MIPYMES

- La Tesorería de la Seguridad Social realiza retención del Impuesto Sobre la Renta de acuerdo con las Normas Legales Vigentes de la Dirección General de Impuestos Internos.

MONEDA DE LA OFERTA

El precio de la oferta deberá estar expresado en moneda nacional, (**Pesos Dominicanos, RD\$**). El oferente/proponente que cotice en cualquier moneda distinta al Peso Dominicano (RD\$), no será tomando en cuenta para la adjudicación.

RECEPCION DE PROPUESTAS

Las propuestas serán recibidas exclusivamente a través del Portal Transaccional de la DGCP a más tardar la fecha indicada para recepción de propuestas en el cronograma. Pasada esta hora no se recibirán más propuestas.

Para la presentación en línea a través del Portal, el proveedor deberá haber gestionado su usuario y vinculación del mismo a su RPE (membresía), mismos que pueden realizarse en línea a través del www.portaltransaccional.gob.do

Para conocer cómo registrar un usuario en el Portal Transaccional, los interesados pueden acceder al tutorial denominado “¿Cómo crear un usuario del Portal Transaccional?” disponible en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=BQhZ5iwAwG0>

ACTOS APERTURA DE PROPUESTAS

La Apertura de las propuestas Técnicas y Económicas se hará de forma virtual, por medio de la plataforma MICROSOFT TEAMS en la fecha y hora indicadas en el cronograma, con la participación de un Notario Público, representantes del Comité de Compras y Contrataciones y los representantes de los oferentes interesados en participar del mismo. A estos fines, se compartirá a todos los oferentes a través del Portal Transaccional el detalle para acceder de forma virtual a cada Acto de Apertura, Sobres A y B.

CONTACTO

Para consultas, solicitud de citas y aclaraciones:

Correo: cotizaciones@mail.tss2.gov.do

Contacto: Elizabeth Núñez

Tels. 809-567-5049 ext 3037 / 3035

CRONOGRAMA

Actividad	Fecha límite
Publicación del Proceso	17 de noviembre 2020
Fecha límite para las consultas	24 de noviembre 2020 hasta las 10:00 am
Fecha límite para respuesta por correo electrónico	26 de noviembre 2020 hasta las 03:00 pm
Fecha de recepción de propuestas técnicas y económicas	01 de diciembre 2020 hasta las 10:00 am
Acto de apertura propuestas técnicas (Vía TEAM)	01 de diciembre 2020 a las 11:30 am
Período de subsanación	02 de diciembre 2020 hasta las 10:00 am
Notificación calificación apertura sobres B	04 de diciembre 2020 hasta las 05:00 pm
Acto de apertura propuestas económicas (Vía TEAM)	09 de diciembre 2020 a las 11:30 am
Adjudicación	16 de diciembre 2020 hasta las 05:00 pm

POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En la Tesorería de la Seguridad Social somos responsables de la administración del Sistema Único de Información y del Recaudo, Distribución y Pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social, garantizando el cumplimiento de las normas jurídicas, el mejoramiento de los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad de la Información, el manejo confidencial, la integridad y disponibilidad de la información, para lograr la satisfacción de las partes interesadas, mediante el uso de una plataforma tecnológica eficiente y un capital humano competente.





TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

No. EXPEDIENTE

TSS-CCC-CP-2020-0021

17 de noviembre 2020

OFERTA ECONÓMICA

Página 1 de 1

NOMBRE DEL OFERENTE:

Item No.	Descripción del Bien, Servicio u Obra	Unidad de medida	A Cantidad	B Precio Unitario	C ITBIS	D Unitario Final (B +C)	E Precio Total Final (A*D)
1	Solución de tipo "Llave en Mano" para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS.	Unidad	1				

VALOR TOTAL DE LA OFERTA

(Sumatoria Precio Total final): RD\$

Valor total de la oferta en letras:.....

.....nombre y apellido..... en calidad de, debidamente autorizado para actuar en nombre y representación de (poner aquí nombre del Oferente y sello de la compañía, si procede)

Firma _____

...../...../..... fecha

DISTRIBUCIÓN Y COPIAS

Original 1 - Expediente de Compras

Copia 1 - Agregar Destino



TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

FORMULARIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL OFERENTE

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

[El Oferente deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones siguientes. No se aceptará ninguna alteración a este formulario ni se aceptarán sustitutos.]

Fecha: _____

1. Nombre/ Razón Social del Oferente: <i>[indicar el nombre jurídico del Oferente]</i>
2. Si se trata de una asociación temporal o Consorcio, nombre jurídico de cada miembro: <i>[indicar el nombre jurídico de cada miembro del Consorcio]</i>
3. RNC/ Cédula/ Pasaporte del Oferente:
4. RPE del Oferente: <i>[indicar el número del Registro de Proveedores del Estado]</i>
5. Domicilio legal del Oferente:
6. Información del Representante autorizado del Oferente: Nombre: <i>[indicar el nombre del representante autorizado]</i> Dirección: <i>[indicar la dirección del representante autorizado]</i> Números de teléfono y fax: <i>[indicar los números de teléfono y fax del representante autorizado]</i> Dirección de correo electrónico: <i>[indicar la dirección de correo electrónico del representante autorizado]</i>

XX de noviembre de 2020

TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Página 1 de 2

PRESENTACIÓN DE OFERTA

Señores

TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

- a) Hemos examinado y no tenemos reservas a los Pliegos de Condiciones para la Licitación de referencia, incluyendo las siguientes enmiendas/ adendas realizadas a los mismos:

- b) De conformidad con los Pliegos de Condiciones y según el plan de entrega especificado en el Programa de Suministros/ Cronograma de Ejecución, nos comprometemos a suministrar los siguientes bienes y servicios conexos, o ejecutar los siguientes servicios u Obras:

- c) Si nuestra oferta es aceptada, nos comprometemos a obtener una garantía de fiel cumplimiento del Contrato, de conformidad con los Pliegos de Condiciones de la Licitación, por el importe del **CUATRO POR CIENTO (4%)** del monto total de la adjudicación, para asegurar el fiel cumplimiento del Contrato.

- d) Para esta licitación no somos partícipes en calidad de Oferentes en más de una Oferta, excepto en el caso de ofertas alternativas, de conformidad con los Pliegos de Condiciones de la Licitación.

- e) Nuestra firma, sus afiliadas o subsidiarias, incluyendo cualquier subcontratista o proveedor de cualquier parte del Contrato, no han sido declarados inelegibles por el Comprador para presentar ofertas.

- f) Entendemos que esta Oferta, junto con su aceptación por escrito que se encuentra incluida en la notificación de adjudicación, constituirán una obligación contractual, hasta la preparación y ejecución del Contrato formal.
- g) Entendemos que el Comprador no está obligado a aceptar la Oferta evaluada como la más baja ni ninguna otra de las Ofertas que reciba.

(Nombre y apellido) _____ en calidad de
_____ debidamente autorizado para actuar en nombre y
representación de (poner aquí nombre del Oferente).

Firma _____

Sello

(Persona o personas autorizadas a firmar en nombre del Oferente)

**FORMULARIO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS
PROCESO DE COMPARACIÓN DE PRECIOS TSS-CCC-CP-2020-0021**

LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS SE ENCUENTRAN INCLUIDOS DENTRO DE LA PROPUESTA PRESENTADA:

FUNCIONALIDAD	ITEM	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS	Marcar con una "X" todos los que se encuentran incluidos en la solución propuesta
1. DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS			
	1.1	Distribución automática de llamadas y canales asíncronos basada en criterios establecidos por programación.	
	1.2	Distribución de llamadas y canales asíncronos según número llamado (DNIS) o número llamante (ANI).	
	1.3	Distribución de llamadas y canales asíncronos basada en skills (habilidades) de agente.	
	1.4	Distribución de llamadas y canales asíncronos mediante IVR de texto y voz	
	1.5	Distribución de llamadas y canales asíncronos según calendario y horario.	
	1.6	Distribución según criterios de mayor tiempo libre y transferencia urgente/forzada.	
	1.7	Distribución prioritaria al agente que atendió la comunicación anterior del mismo interlocutor.	
	1.8	Distribución prioritaria al agente habitual de un contacto.	
	1.9	Distribución basada en combinación de criterios individuales.	
	1.10	Posibilidad de distribución equitativa de las llamadas y canales asíncronos.	
	1.11	Gestión dinámica de agentes, prioridades y colas de espera desde la pantalla de supervisor.	
	1.12	Agentes multi-grupo con niveles de prioridad.	
	1.13	Gestión dinámica de colas basada en número de agentes activos para ajustar el número máximo de llamadas y mensajes en espera	
	1.14	Posibilidad de definir un porcentaje máximo de agentes en pausa.	
	1.15	Configuración de mensajes y música en espera sin interrupción de servicio.	
	1.16	Difusión de mensajes diferentes según cola y posición en la cola.	
1.17	Funcionalidad multi-idioma.		
2. MONITORIZACIÓN Y CONTROL	2.1	Monitorización en tiempo real del rendimiento del call center mediante pantallas de supervisión.	
	2.2	Control de llamadas y canales asíncronos en cola, tiempos de espera, calidad de servicio y estado de los agentes.	
	2.3	Visualización en pantalla, tablet o dispositivo móvil.	
	2.4	Monitorización de datos detallados, globales o estadísticos.	
	2.5	Pantalla configurable mediante widgets.	
3. HERRAMIENTA DE SUPERVISIÓN	3.1	Pantalla interactiva de control y manejo del contact center para supervisores.	
	3.2	Posibilidad de forzar distribución de llamadas y canales asincronos a agentes.	
	3.3	Visualización del estado de los grupos, llamadas en espera, canales asincronos y agentes.	
	3.4	Herramienta de colaboración con agentes (chat online).	
	3.5	Gestión activa y ajustes dinámicos de agentes, prioridades y colas.	
	3.6	Posibilidad de activar y detener la grabación de llamadas.	
	3.7	Asignación dinámica de recursos.	
	3.8	Pantalla configurable mediante widgets.	
	3.9	Escucha en tiempo real.	
	3.10	Avisos por duración excesiva de llamadas y riesgos de pérdida de llamadas.	
4.	4.1	Acceso directo a todas las funciones de telefonía: descolgar, colgar y transferir.	
	4.2	Acceso a las pantallas de chat, e-mail, histórico de llamadas y redes sociales.	
	4.3	Acceso al directorio de contactos.	

FORMULARIO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS PROCESO DE COMPARACIÓN DE PRECIOS TSS-CCC-CP-2020-0021 LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS SE ENCUENTRAN INCLUIDOS DENTRO DE LA PROPUESTA PRESENTADA:			
FUNCIONALIDAD	ITEM	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS	Marcar con una "X" todos los que se encuentran incluidos en la solución propuesta
SOFTWARE PARA AGENTES	4.4	Log-in, Log-out y activación de pausas.	
	4.5	Histórico de llamadas (realizadas, recibidas y perdidas) con posibilidad de llamada mediante un click.	
	4.6	Chat interno con supervisores y agentes (coworking).	
	4.7	Categorización de la llamada y mensajes en tiempo real.	
	4.8	Guiones interactivos de agentes con posibilidad de introducción de datos y resultados de la llamada.	
	4.9	Tiempo administrativo (wrap up time).	
	4.10	Tecnología de voz Sip y WebRTC.	
	4.11	APP para al menos Android con todas las funciones de agente.	
5. INTEGRACIÓN CON SOFTWARE CRM/ERP	5.1	Visualización automática de la ficha de contacto del CRM en pantalla de agente (pop up).	
	5.2	Intercambio automático de datos de contacto y resultado de llamadas con el CRM.	
	5.3	Integración de prestaciones contact center (log-in, log-out, click to call, resultados de llamadas, etc.) en pantalla CRM.	
6. ANÁLISIS, INFORMES Y ESTADÍSTICAS	6.1	Generación de informes y estadísticas de funcionamiento, actividad y productividad.	
	6.2	Presentación de informes agrupados por agente/grupo: Sesiones, Pausas, Llamadas atendidas, Llamadas pérdidas, Tiempo de respuesta, Tiempo de conversación y Productividad.	
	6.3	Presentación de informes agrupados por cola: Volúmenes, Comparativa entre colas, Llamadas pérdidas y Tiempo de conversación.	
	6.4	Presentación de informes agrupados a nivel global: Volumen de tráfico, Llamadas pérdidas y Tiempos de respuesta.	
	6.5	Filtrado de informes en base a parámetros estándar y específicos de cada informe.	
	6.6	Exportación en múltiples formatos: Excel, PDF, TXT...	
	6.7	Visualización de resultados en pantalla o impresora.	
	6.8	Programación de informes para envío por e-mail.	
	6.9	Acceso desde cualquier dispositivo (PC, Tablet y teléfono móvil) mediante navegador.	
	6.10	Dashboard dinámicos.	
7. GRABACIÓN	7.1	Grabación masiva, selectiva o a demanda de las llamadas.	
	7.2	Búsqueda de grabaciones en base a parámetros predefinidos.	
	7.3	Múltiples formatos de reproducción: mp3, wma y similares.	
	7.4	Posibilidad de grabación simultánea de audio y vídeo (grabación de pantallas).	
	7.5	Grabaciones de todos los canales asíncronos.	
8. CAMPAÑAS DE LLAMADAS SALIENTES	8.1	Generación de llamadas salientes.	
	8.2	Creación y configuración de múltiples campañas.	
	8.3	Opción de rellamada para llamadas no atendidas.	
	8.4	Reproducción del mensaje, recopilación de respuestas y filtro de llamada mediante agente virtual.	
	8.5	Importación y exportación de datos, resultados y contactos.	
	8.6	Métodos de marcación: Previa, Predictiva, Progresiva y Multi-progresiva.	
	8.7	Posibilidad de combinar campañas de llamadas entrantes y salientes (call blending).	
9. MULTICANALIDAD	9.1	Distribución de e-mails en función de palabras clave identificadas.	
	9.2	Distribución de chats recibidos vía web.	

FORMULARIO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS PROCESO DE COMPARACIÓN DE PRECIOS TSS-CCC-CP-2020-0021 LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS SE ENCUENTRAN INCLUIDOS DENTRO DE LA PROPUESTA PRESENTADA:			
FUNCIONALIDAD	ITEM	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS	Marcar con una "X" todos los que se encuentran incluidos en la solución propuesta
	9.3	Distribución de mensajes de Twitter.	
	9.4	Distribución de mensajes de Facebook.	
	9.5	Distribución de mensajes de WhatsApp	
	9.6	Históricos de mensajes en tiempo real	
	9.7	Transferencia de mensajes a otros agentes.	
10. DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS	10.1	Call me back desde la página web.	
	10.2	Call back automático de llamadas perdidas al número de origen.	
	10.3	Call back avanzado de llamadas perdidas con solicitud del número de rellamada.	
	10.4	Click to Call desde el formulario CRM que aparece en pantalla.	
11. CALIDAD DE ATENCIÓN Y EVALUACIÓN DE AGENTES	11.1	Encuesta Post-llamada.	
	11.2	Visualización en pantalla mural y en tiempo real de la calidad de servicio.	
	11.3	Escucha en tiempo real de grabaciones.	
	11.4	Herramienta de evaluación de agentes a partir de grabaciones.	
	11.5	Alarmas en tiempo real por tiempo excesivo en cola o riesgo de saturación de cola.	
12. GENERAL	12.1	Modalidad free seating con puestos de trabajo dinámicos para agentes y supervisores (perfil de usuario portable).	
	12.2	Pausas, Wrap-up-time (tiempo administrativo) y diferentes tipos de pausa con duración determinada.	
	12.3	Solución modular y ampliable en las categorías de agentes, supervisores, puertos ACD, puertos IVR y canales de grabación.	
	12.4	Conexión o extensiones SIP o analógicas de la centralita.	
	12.5	Posibilidad de funcionamiento mediante la tecnología Web RTC.	
	12.6	Funcionalidad Text To Speech incorporada.	
	12.7	Posibilidad de incorporar reconocimiento vocal.	
	12.8	Posibilidad de integración con la centralita telefónica mediante tecnología CTI: TAPI, TSAPI, y CSTA.	
	12.9	Capacidad de envío de SMS desde el centro de contacto vía webservice con un proveedor local	
	12.10	Interfaz amigable y de fácil uso para los agentes y supervisores vía navegador (no debe ser stand-alone o cliente-servidor)	