

CENTRO DE CONTACTO

Consulta Pública

Objetivo

La Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) tiene interés en conocer las opciones disponibles en el mercado para la tercerización de su Centro de Contacto. Este centro brindará soporte y atención al usuario en la utilización de servicios informáticos proporcionados o a proporcionar por AGESIC.

Este Centro de Contacto (en adelante CdeC) tendrá como objetivo principal, brindar al usuario (ciudadano, empresario, servidor público), un punto único de contacto hacia AGESIC, a través de múltiples canales de comunicación.

El eje de funcionamiento será el soporte de primer nivel a los usuarios de los servicios de gobierno electrónico brindados por AGESIC tanto a nivel de aplicaciones transversales, como de RedUY y de servicios electrónicos de la propia Plataforma (pago electrónico, constancias electrónicas, etc.).

Se espera que el CdeC de apoyo como primer punto de contacto, solucionando parte de las consultas recibidas sin tener que acudir a las distintas áreas que conforman la AGESIC, guiando y ofreciendo información al usuario. Cuando la consulta, por su complejidad trasciende a este primer nivel de soporte, la misma será derivada a las mesas de ayudas específicas de segundo nivel dentro de las Áreas de la AGESIC o hacia donde éstas definan.

En todos estos casos se busca que el agente sea capaz de recepcionar, hacer el registro correspondiente, evaluar si es posible resolverlo dentro de su órbita, proveer el apoyo al usuario en caso de contar con las herramientas necesarias y derivar en los casos en que no se cuente con las mismas, haciendo seguimiento siempre del caso hasta su resolución.

Alcance y mecánica

La presente Consulta Pública tiene como alcance exclusivo la recolección de información. AGESIC no asume al realizarla, compromiso alguno de elegir, contratar o implementar producto ni servicio alguno. La realización de la presente Consulta no implica que si en el futuro se realiza efectivamente la implementación de un CdeC, se hará obligatoriamente seleccionando una solución de las presentadas en este proceso. Los proveedores que se presenten a esta Consulta Pública, por el solo hecho de presentarse, dejan en claro que entienden este alcance y lo aceptan como satisfactorio.

La mecánica de la Consulta Pública será la siguiente:

- Los interesados deberán registrarse enviando un correo a rfi_mdea@agesic.gub.uy hasta el día 10 de junio de 2010, en dónde debe incluir los datos de la empresa, persona de contacto y antecedentes de la empresa en este rubro en Uruguay.

- Los interesados podrán realizar preguntas por correo electrónico a rfi_mdea@agesic.gub.uy hasta el día 7 de junio de 2010 inclusive. AGESIC responderá aquellas que crea pertinentes, en cuyo caso la respuesta será distribuida a todos los interesados que se hayan registrado hasta ese momento.

AGESIC agendará una presentación de **60 minutos** para cada uno de los interesados, dividida de la siguiente manera:

- **20 minutos** para que el proveedor se presente. Se valorará que la presentación incluya todos los puntos detallados y solicitados en este documento, bajo el capítulo "1 – Presentación del Proveedor".
- **10 minutos** para contestar preguntas sobre este punto.
- **20 minutos** para que el proveedor presente un ejemplo ficticio de implementación en base a los supuestos detallados en este documento, bajo el capítulo "2 – Ejemplo 'ficticio' de implementación".
- **10 minutos** para contestar preguntas sobre estos puntos.

A todas las presentaciones asistirán miembros del equipo técnico de AGESIC designados para este proyecto.

- Cada interesado podrá entregar en el momento de la presentación, los materiales complementarios que crea convenientes.

1 - Presentación del proveedor

1. Presentación de la empresa, antecedentes en Uruguay, motivo del interés en el llamado
2. Tipos y modalidad de Contratos disponibles
 - a. Niveles de Servicio
 - b. Parámetros de Calidad
3. Gestión de RRHH
 - a. Perfil del personal
 - b. Estadísticas de rotación histórica
 - c. Capacidad para contratar perfiles específicos
4. Entrenamiento
 - a. Módulos de capacitación
 - b. Capacidad para crear o recrear planes de capacitación
 - c. Lugar y recursos propios para capacitación
 - d. Herramientas de evaluación
5. Capacidad Operacional
 - a. Instalación e Infraestructura
 - b. Ubicación física y geográfica de las instalaciones
 - c. Estructura Organizacional
 - d. Proceso de Implantación de nuevos servicios
 - e. Horarios y días de operación (ej. 24x7x365, 24x5, 8x5, etc.)
 - f. Plan de continuidad del servicio.
6. Seguridad
 - a. Acceso a la información
 - b. Acceso físico al lugar
 - c. Acceso a la sala de datos
 - d. Antecedentes.
7. Tecnología:
 - a. Capacidades actuales y posibilidad de Escalabilidad
 - b. Equipamiento de telefonía y ACD con el que se cuenta:
 - i. PBX
 - ii. ACD
 - iii. IVR
 - iv. CTI
 - c. Infraestructura en Telecomunicaciones
 - i. Troncales E1

- ii. Disponibilidad de números 0800
- d. Datacenter y Conectividad
- e. Aplicaciones de soporte a la operación
 - i. Gestión de Incidentes y Control de cambios
 - ii. Gestión de conocimiento
 - iii. Gestión de Calidad (Grabación de llamadas, etc.)
 - iv. Indicadores y Reportes

2 - Ejemplo "ficticio" de implementación

La presentación deberá incluir un ejemplo ficticio de cómo sería (alcance, etapas, plazos, costos aproximados) el proceso completo de implementación del Centro de Contacto. Para eso en la misma se deberá presentar un ejemplo establecido en un escenario no real en base a los supuestos detallados.

Supuestos:

- **RRHH**
 - Cantidad de Agentes: 4
 - Coordinadores: 1
 - Modalidad de atención: 24 X 7 X 365

- **Promedio de Tickets que se reciben por día:**
 1. 40 por Día
 2. 200 por Semana
 3. 800 por Mes

- **Los mismos serán repartidos promedialmente de la siguiente forma:**
 1. El 40% se reciben vía web
 2. El 30% corresponden a consultas telefónicas
 3. El 30 % restante corresponde a comunicaciones recibidas vía mail

- **Las consultas telefónicas**

1. Promedio de llamadas diarias: 12
 2. Promedio de duración de llamadas: 5 minutos
 3. Cantidad de llamadas recibidas en la hora pico del día: 4
- **SLA**
 - Tiempo máximo para la toma de un ticket y dar una primera respuesta al usuario: 30 minutos.
 - Tiempo máximo de resolución en la órbita del Centro de Atención en base al siguiente cuadro:
 - Prioridad Alta - 30 minutos
 - Prioridad Media - 4 horas
 - Prioridad Baja - 24 horas
 - Tiempos máximos de respuesta, de solicitudes escaladas a segundo nivel de soporte, de acuerdo a su severidad, en estos casos corresponde hacer el seguimiento en base a los objetivos detallados debajo
 - Prioridad Alta - 2 horas
 - Prioridad Media - 24hs
 - Prioridad Baja - 72 horas
 - **Para Capacitación de Agentes:**
 - Existe Plan de capacitaciones para los agentes iniciales.
 - Existe Plan de capacitaciones para futuras incorporaciones.
 - Existe metodología de estimación de Hs. necesarias de capacitación por agente para dar soporte a una aplicación
 - **Indicadores que se auditan:**
 - Cantidad de tickets resueltos y no resueltos dentro de los plazos previstos
 - Tiempos de respuesta
 - Seguimiento de tickets escalados
 - Monitoreo de llamadas (calidad de atención)
 - **Se deberá presentar al menos un ejemplo de Gestión de Cambios**

- **La Propuesta deberá presentar dos casos posibles:**
 1. El sistema de gestión de incidentes lo provee AGESIC
 2. El sistema de gestión de incidentes lo provee la Empresa

Presentación del Caso sobre escenario propuesto

Sobre estos supuestos se debe realizar la presentación del caso, la misma debe incluir los siguientes puntos:

1. Cotización del setup inicial del servicio.
2. Cronograma ejemplo para Setup Inicial y migración de servicios.
3. Cotización mensual del servicio de acuerdo a mecánica de dimensionamiento (por ejemplo: xx coordinadores, xx agentes)
4. Modalidad de incorporación de nuevos servicios con su correspondiente Plan y Cotización.
5. Ejemplo de penalidades por incumplimiento de SLA.

AGESIC no emitirá ningún juicio de valor sobre ninguna propuesta en particular, ni las puntuará técnicamente, ni generará ningún ranking o resumen. Tampoco responderá preguntas una vez que se comience con las presentaciones por parte de las empresas.

AGESIC se compromete a mantener estricta reserva sobre el contenido total de la presentación de cada una de las empresas que se presenten en esta instancia.