



República Oriental del Uruguay
Ministerio de Economía y Finanzas
Dirección General de Secretaría

PROYECTO MEJORA DE SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRONICO A CIUDADANOS Y EMPRESAS

PRESTAMO BANCO MUNDIAL No. 8778-UY

INVITACION A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERES (SERVICIOS DE CONSULTORIA-SELECCIÓN DE FIRMAS)

Llamado a Firmas a presentar Expresiones de Interés para integrar la Lista Corta para la “Contratación de servicios de configuración, instalación, puesta en funcionamiento, soporte y mantenimiento de hasta 6 “PAC móvil”, incluyendo la infraestructura física, el hardware y software, para asistir de forma remota la realización de trámites y servicios digitales del Estado”

Referencia No.: **1-1-5-4 SBCC PAC MOVIL AGESIC**

El Gobierno de la República Oriental del Uruguay ha recibido financiamiento del Banco Mundial a través del Préstamo N° 8778-UY para el Proyecto “Mejora de Servicios de Gobierno Electrónico a Ciudadanos y Empresas” y prevé utilizar una parte de los fondos para la contratación de servicios de consultoría.

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) invita a las firmas consultoras elegibles a expresar su interés en prestar los servicios solicitados. Los consultores interesados deberán proporcionar información que indique que están calificados para suministrar los servicios.

El objetivo general de esta consultoría es la Provisión de hasta 6 “PAC móvil”, incluyendo la infraestructura física, el hardware, el software, el servicio inicial de puesta en funcionamiento e instalación, y el servicio posterior de soporte y mantenimiento.

Se denomina “PAC móvil” a una terminal de autogestión, cuyo cometido principal es apoyar y asesorar a las personas en la realización de los trámites y servicios del Estado disponibles en línea mediante la “tele-atención”, asistencia remota de un ejecutivo de atención que no se encuentra físicamente en el mismo lugar que se encuentra la terminal.

El **criterio para la selección de la lista corta** es el siguiente:

Antecedentes de la Firma:

- experiencia general de la Firma (describir en forma detallada),
- experiencia comprobada en proyectos de terminales de autogestión con sistemas integrados de gestión y/o tele-asistencia de al menos 2 años o al menos 2 proyectos similares.
- referencias de clientes.

Deberá incluirse para cada proyecto antecedente:

- Nombre y Descripción
- Cliente
- Plazo del proyecto en meses
- Estado del proyecto (en curso, finalizado)
- Fecha de comienzo y fin (reales o previstas, según el caso)
- Contacto en la organización cliente

Asimismo, **deberán presentar una nota declarando** ser sujeto de derecho habilitado a ejercer el comercio, con la siguiente información a) nacionalidad (en el caso de ser nacional deberá ser sociedad comercial constituida en el territorio nacional según alguno de los tipos societarios establecidos en el Código de Comercio, en la Ley 16.060 del 5 de setiembre de 1989 o demás normas legales concordantes), b) dirección, c) número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico y d) razón social y RUT ("Registro Único Tributario" para firmas nacionales o su equivalente para firmas extranjeras).

Este llamado se orienta a la contratación de una firma consultora, utilizando el procedimiento de **Selección Basada en Calidad y Costo (SBCC)**, de acuerdo con las Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión del Banco Mundial de julio de 2016.

<https://policies.worldbank.org/sites/ppf3/PPFDocuments/Forms/DispPage.aspx?docid=9054ade0-73a9-4961-8b8b-2d96e9c0de51&ver=current>

Las firmas pueden conformar asociaciones temporales con empresas nacionales o extranjeras para mejorar sus calificaciones y capacidades. Las asociaciones temporales pueden ser de largo plazo (independientes de un proceso de adquisición en particular) o conformarse para participar en un proceso de adquisición específico. Todos los miembros de la asociación temporal serán conjunta y solidariamente responsables por la totalidad del contrato. El Banco no acepta condiciones de participación en un proceso de adquisición que exijan la conformación de asociaciones temporales u otras formas de asociaciones obligatorias entre empresas.

Las firmas consultoras que resulten seleccionadas para integrar la Lista Corta deberán estar "activas" en el RUPE, a los efectos de estar en condiciones de poder contratar con el organismo¹.

Las expresiones de interés deberán ser entregadas en la **Unidad Coordinadora de Proyectos**, Sector **Adquisiciones, Colonia 1089 Planta Baja** (personalmente o por correo postal), o por correo electrónico a ucp.llamados@mef.gub.uy, a más tardar el **lunes 20 de enero de 2020 a las 12 horas**. En caso de presentarlas personalmente o por correo postal se requiere **original y copia impresos** (foliados) y una **copia del original firmado en formato "pdf" en medio magnético** (en DVD, CD, pendrive o vía email). En caso de discrepancias entre ambas versiones, primará la versión impresa.

Los correos electrónicos deberán estar identificados en el Asunto con la siguiente leyenda: **Expresión de Interés "PAC MÓVIL"**.

Los sobres (en caso de entrega personal o por correo postal) deberán estar identificados en el exterior con la siguiente leyenda:

Nombre de la oficina: UNIDAD COORDINADORA DE PROYECTOS - MEF

Atn: PROYECTO MEJORA DE SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRONICO A CIUDADANOS Y EMPRESAS

Dirección: COLONIA 1089 PLANTA BAJA – CP 11.100 - MONTEVIDEO –URUGUAY

¹ Para obtener más información sobre la inscripción visitar el [portal de la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado \(ACCE\)](http://portal.de.la.Agencia.de.Compras.y.Contrataciones.del.Estado.ACCE), responsable del funcionamiento del RUPE. Link directo a las guías de inscripción: <http://www.comprasestatales.red.uy/inicio/proveedores/rupe/como-inscribirse/>. Tener en cuenta que todos los proveedores que se encontraban registrados en la Tabla de beneficiarios de SIIF, automáticamente estarán en el RUPE, en estado "en ingreso", pero deberán completar la inscripción y quedar "activos" en el sistema. Será necesario encontrarse al menos en estado "en ingreso" para poder ofertar y en estado "activo" para poder resultar adjudicado en procedimientos de compra.



República Oriental del Uruguay
Ministerio de Economía y Finanzas
Dirección General de Secretaría

Proceso: **“Contratación de servicios de configuración, instalación, puesta en funcionamiento, soporte y mantenimiento de hasta 6 “PAC móvil”, incluyendo la infraestructura física, el hardware y software, para asistir de forma remota la realización de trámites y servicios digitales del Estado”- Expresión de Interés”.**

Las **consultas o aclaraciones** serán recibidas únicamente vía correo electrónico, a la siguiente dirección de e-mail: ucp.llamados@mef.gub.uy , hasta 5 días hábiles antes de la fecha prevista para la recepción de expresiones de interés (**hasta el 13/01/2020**). Las respuestas a las consultas serán publicadas conjuntamente con la pregunta en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas y en el portal de la Agencia de Compras Estatales (<https://www.mef.gub.uy> y <https://www.comprasestatales.gub.uy>).

Será responsabilidad de la firma garantizar que sus expertos, subcontratistas, los integrantes de la APCA (asociación en participación, consorcio o asociación), sub consultores, agentes (declarados o no), proveedores de servicios, proveedores y/o sus empleados, cumplan con los requisitos de elegibilidad.

Las firmas consultoras que resulten seleccionadas para conformar la lista corta no podrán consorciarse entre sí para presentar propuesta (técnica y económica).

En esta instancia del proceso no se requiere la presentación de información relacionada con los recursos humanos de las firmas consultoras ni de la metodología o plan de trabajo propuestos en referencia a los TDR adjuntos. La información presentada en referencia a estos temas no será tenida en consideración.

Para la correcta recepción de los e-mails enviados desde nuestra dirección ucp.llamados@mef.gub.uy , los proveedores de servicios de correo (gmail, hotmail y eventualmente otros) requieren que nuestra dirección esté ingresada en la Lista de Contactos de su correo electrónico, de lo contrario nuestra comunicación le podría llegar como SPAM o no ser entregada.

ANEXO

TÉRMINOS DE REFERENCIA INICIALES

1. ANTECEDENTES

Con fecha 7 de noviembre de 2017 se suscribió el Proyecto de Mejora de Servicios de Gobierno Electrónico para Ciudadanos y Empresas (PROMESeG) – Préstamo N° 8778-UY entre la República Oriental del Uruguay y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial).

El objetivo general del Proyecto es mejorar la calidad de servicios de gobierno electrónico para los ciudadanos, empresas y los organismos públicos del Prestatario, para lo cual se debe alcanzar un acceso a estos servicios más equitativo y eficiente y construir el entorno propicio para un Uruguay más competitivo e innovador.

El Proyecto se articula en cuatro componentes: 1) Mejora de la Prestación de los Servicios de Gobierno Electrónico a los Ciudadanos; 2) Mejora de la Prestación de Servicios de Gobierno Electrónico a las Empresas; 3) Mejora de la Prestación de los Servicios de Gobierno Electrónico a Organismos Públicos y 4) Diagnósticos Estratégicos, Intercambio de Actividades y Conocimiento, y Coordinación de Proyecto.

Incluido dentro del primer componente nombrado se encuentra el subcomponente 1.1 “Fortalecimiento de la prestación de servicios de gobierno electrónico de AGESIC (Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento)”.

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SUBCOMPONENTE

Las actividades previstas en este subcomponente comprenden:

- a) El desarrollo e implementación de una arquitectura nacional de datos de gobierno alineada con el plan digital de gobierno del Uruguay,
- b) (i) el diseño de nuevos servicios inteligentes para posibilitar un involucramiento proactivo de los ciudadanos y (ii) el diseño y desarrollo conceptual de una plataforma de análisis de datos e inteligencia de empresas,
- c) (i) el desarrollo de un marco para la participación del ciudadano, transparencia y supervisión de mecanismos para promover el involucramiento efectivo del ciudadano a través de medios electrónicos; (ii) la adquisición e implementación de herramientas de e-participación; y (iii) el desarrollo de una evaluación de impacto de las herramientas implementadas,
- d) el suministro de soporte para la implementación del plan de gobierno digital del Uruguay, y
- e) la facilitación del acceso a los servicios de gobierno e información y la priorización del acceso en áreas remotas

Con el objetivo de universalizar el relacionamiento entre las personas y el Estado, asegurando calidad de atención y facilidad de acceso a todos los servicios e información que brinda el Estado, en el año 2013 AGESIC comenzó a llevar adelante la Estrategia Integral Multicanal de Atención a la Ciudadanía. En el marco de dicha estrategia, se desarrollaron múltiples canales transversales de 1º nivel de atención que brindan información y apoyo para la realización de los trámites de todo el Estado.

En el correr de los años, dicha estrategia ha evolucionado de forma gradual, incorporando nuevos canales de atención y/o nuevos servicios o funcionalidades en canales ya existentes.



República Oriental del Uruguay
Ministerio de Economía y Finanzas
Dirección General de Secretaría

Los canales disponibles en la actualidad son: el canal presencial, mediante una red nacional de 118 Puntos de Atención a la Ciudadanía (PAC) distribuidos en todo el país, el canal telefónico (0800-INFO), correo electrónico (info@atencionalaciudadania.gub.uy), Facebook (@Atencionuy) y chat en línea desde el Catálogo de Trámites y Servicios del Estado (tramites.gub.uy).

De acuerdo al Estudio de Conocimientos, Aptitudes y Prácticas de la Ciudadanía Digital (CAP) realizado por AGESIC año a año, en 2013 el 58% de la población prefería informarse directamente en una oficina a la hora de realizar un trámite.

En 2018 dicha cifra se encontraba en un 26%, pero sin embargo solo un 34% de la población indicó haber hecho algún trámite completamente en línea durante dicho año.

Si bien es notoria la disminución del porcentaje de personas que prefieren utilizar el canal presencial, sigue siendo una porción importante de la población, y sumado a dicho porcentaje se encuentran las personas que aún no han realizado trámites en línea y podrán requerir de un apoyo adicional para hacerlo de aquí en más.

El objetivo del proyecto de Evolución de la Estrategia Presencial en el que se enmarca este llamado, es transformar el canal presencial estático actual de 1º nivel de atención a la ciudadanía, por un producto o servicio dinámico y flexible de atención presencial que utilice las nuevas facilidades de la tecnología y las buenas prácticas en la materia.

Se pretende generar un set de productos y/o servicios que puedan ofrecerse temporalmente para complementar el servicio de un PAC tradicional en función de las necesidades de la localidad, o incluso en forma permanente para sustituirlo, con el objetivo de brindar servicios presenciales más ágiles, captando mayor cantidad de personas con menor costo operativo y generando nuevas experiencias de interacción de la población con el Estado.

El proyecto piloto consiste en la instalación de un nuevo producto de atención presencial en áreas estratégicas del país, durante el período de 1 año, llegando a por lo menos 6 localidades del interior, de forma de evaluar su funcionamiento y generar el mayor impacto en la ciudadanía.

Una vez finalizado este piloto, y en caso de ser exitoso en cuanto a la receptividad y uso del mismo por parte de la población, se definirá la estrategia definitiva de expansión pudiendo llegar a cubrir los 118 PAC actuales, más otros puntos que hasta ahora no han sido cubiertos debido a los costos operativos de la estrategia actual, pudiendo llegar incluso a las áreas presenciales de atención de los propios organismos del Estado.

Objeto de la contratación

Contratación de servicios de configuración, instalación, puesta en funcionamiento, soporte y mantenimiento de hasta 6 "PAC móvil", incluyendo la infraestructura física, el hardware y software, para asistir de forma remota la realización de trámites y servicios digitales del Estado.

Se denomina **"PAC móvil"** a una terminal de autogestión, cuyo cometido principal es apoyar y asesorar a las personas en la realización de los trámites y servicios del Estado disponibles en línea mediante la **"tele-atención"**, asistencia remota de un ejecutivo de atención que no se encuentra físicamente en el mismo lugar que se encuentra la terminal, al cual se denomina **"Ejecutivo virtual"**.

Serán instalados en áreas de atención presencial de organismos públicos o en otros espacios de alta concurrencia, como por ejemplo un shopping, tratándose siempre de áreas bajo techo.

Ejecutivos de atención ubicados en distintas localidades del país serán quienes atiendan en forma virtual a las personas que requieran asistencia a través de las terminales, la misma podrá realizarse mediante voz, voz y video, texto escrito y/o el control de la pantalla de la terminal.

La contratación incluye la provisión de los siguientes ítems:

ÍTEM	SUBÍTEM	CANTIDAD
1 – PAC móvil	1.1 Diseño y producción inicial de Terminal de autogestión	1 Diseño
	1.2 Terminal de autogestión	6 Terminales
	1.3 Sistema de interacción	1 Sistema
2 - Servicio de instalación, soporte y mantenimiento	2.1 Instalación de las terminales adjudicadas.	3 instancias por cada terminal adjudicada***
	2.2 Soporte y mantenimiento de las terminales adjudicadas.	12 meses por cada terminal adjudicada

*** Cada terminal adjudicada requerirá 3 instancias de instalación:

- Instalación inicial: Instalación de las terminales adjudicadas en localidades de las zonas definidas
- 1ª. Reinstalación: Re-instalación de las terminales adjudicadas en nuevas localidades dentro de las zonas definidas anteriormente.
- 2ª. Reinstalación (final): Re-instalación de las terminales adjudicadas dentro de las zonas previamente instaladas, en las localidades mejor evaluadas.

Propiedad de la información: Todos los entregables, estudios, informes, gráficos u otros materiales preparados o desarrollados por el adjudicatario para el contratante en virtud de esta contratación, serán propiedad del contratante, quien podrá en consecuencia, replicar, difundir, modificar y hacer uso de los mismos.



República Oriental del Uruguay
Ministerio de Economía y Finanzas
Dirección General de Secretaría

REQUERIMIENTOS OBLIGATORIOS Y DESEABLES – TABLA DE CUMPLIMIENTO:

La firma deberá responder “cumple” o “no cumple” y justificar exactamente dónde lo documenta en su propuesta, conteniendo toda la información necesaria, especificando en qué lugar de la misma se puede validar lo indicado en la tabla de cumplimiento. No serán válidas listas de links para navegar en las páginas web del producto o servicio ofrecido.

Se entenderá por:

OBLIGATORIO que las ofertas deberán cumplir con dichas características en forma excluyente.

DESEABLE que no es excluyente cumplir con dicha característica, pero quien lo haga obtendrá un mayor puntaje según las tablas correspondientes (una vez cumplidos los requisitos obligatorios).

Se detallan a continuación los requerimientos de cada ítem:

ITEM	Sub ITEM	Requerimiento	Tipo	Cumple	No Cumple	# pag donde se describe
ITEM 1	1-PAC móvil	Propuesta de diseño de la estructura física	Obligatorio			
		Propuesta de Sistema de Interacción	Obligatorio			
		Cronograma de Proyecto de Implantación	Obligatorio			
		Currículum Gerente de Proyecto	Obligatorio			
	1.1 – Diseño y producción inicial de Terminal de autogestión					
	Requerimientos de Diseño de la estructura física		Obligatorio			
		Requerimientos de diseño global				
		Accesibilidad	Obligatorio			
		Privacidad	Obligatorio			
	Requerimientos Estructurales	Autosoportado	Obligatorio			
		Seguridad	Obligatorio			
		Compacto	Obligatorio			
		Gabinete integral	Obligatorio			
	Requerimientos de Hardware	Sistema POS con lector de chip	Obligatorio			
		Impresora de tickets	Obligatorio			
		Detalle equipamiento incluido cumpliendo especificaciones solicitadas	Obligatorio			

	Requerimientos de software	Garantía	Obligatorio			
		Red eléctrica y conexiones	Obligatorio			
		Herramienta centralizada de monitoreo remoto con acceso desde equipo central	Obligatorio			
		Encendido y apagado a distancia	Obligatorio			
	1.3 - Sistema de interacción	Pantalla de inicio	Obligatorio			
		Solicitud de asistencia remota	Obligatorio			
		Asistencia por voz	Obligatorio			
		Asistencia por voz y video	Obligatorio			
		Asistencia escrita - texto	Obligatorio			
		Control del escritorio	Obligatorio			
		Lector de pantalla	Obligatorio			
		Finalizar atención	Obligatorio			
		Contabilización de interacciones	Obligatorio			
		Habilitar o deshabilitar accesos a sitios o funcionalidades	Obligatorio			
		Encuesta de satisfacción	Deseable			
		Difusión de servicios	Deseable			
ITEM 2	2.2 Servicio de soporte y mantenimiento	Propuesta de trabajo para soporte remoto y resolución de incidentes.	Obligatorio			
		Soporte remoto	Obligatorio			
		Soporte in-situ	Obligatorio			
		Soporte Técnico de software	Obligatorio			
		Resolución de incidentes	Obligatorio			

Ítem 1 – PAC móvil

La solución completa se compone de la infraestructura física de la terminal de autogestión (estructura física + hardware) y el sistema de software necesario para la interacción entre el ciudadano y el ejecutivo que le brinda la atención a distancia.

La firma deberá desarrollar una **solución innovadora** que sea, a su vez, **sencilla de utilizar por el mayor número de personas posible**, sin un esfuerzo adicional al inherente de la propia tarea a realizar.

La firma deberá presentar en su propuesta una descripción detallada de:

- Solución integral:
 - Proyecto de implantación, que incluya el cronograma y plan de trabajo para el diseño, producción, desarrollo e interacción de sistemas, capacitación e instalación.
 - Diseño de la terminal, sus componentes estructurales y equipamiento. Se valorará la inclusión de gráficos que referencie la propuesta.
 - Sistema de interacción indicando los distintos sistemas que lo componen y cómo interactúan entre sí durante el momento de una atención. Se valorará la inclusión de gráficos que muestren las pantallas, los pasos para cada tipo de atención y la simplicidad de uso por parte de las personas.
- Propuesta de trabajo para soporte remoto y resolución de incidentes.



República Oriental del Uruguay
Ministerio de Economía y Finanzas
Dirección General de Secretaría

La propuesta debe indicar la **forma de funcionamiento y la manera en que cumple cada uno de los requisitos** descriptos en las siguientes secciones del documento, **utilizando la tabla de requerimientos** incluida en el documento de Solicitud de Propuestas (SDP).

Sub Ítem 1.1 – Diseño y producción inicial de Terminal de autogestión

Proyecto de implantación

La propuesta deberá incluir el cronograma de implantación contemplando al menos las siguientes actividades:

- Diseño final de la propuesta PAC móvil.
- Desarrollo de la solución para el sistema de interacción.
- Producción de la terminal.
- Plan de capacitación a los integrantes del equipo central y los ejecutivos de atención en el uso de la terminal y su sistema.
- Entrega e instalación de las terminales en las oficinas designadas por el contratante.

Se valorará favorablemente los tiempos de implantación menores a 6 meses.

Composición del equipo de trabajo

Expertos principales

La propuesta deberá incluir un (1) gerente de proyecto, que actúe como nexo entre la firma y el contratante, para coordinar las distintas actividades del cronograma, garantizar la puesta en funcionamiento, la continuidad del servicio y la metodología de trabajo.

Deberá presentar antecedentes curriculares con experiencia comprobable de al menos 1 año en gestión de proyectos en los formatos establecidos en los formularios TEC-6.

Innovación de la solución:

Los requerimientos obligatorios y deseables están alineados con los objetivos de negocio y con los objetivos particulares del proyecto de evolución de la estrategia de atención presencial.

El PAC móvil deberá cumplir con las condiciones dadas en la SDP desde el punto de vista del “qué” y no del “cómo”.

La firma deberá en base a su experiencia sobre productos similares e investigaciones de mercados que pudiera realizar, generar una solución innovadora para las necesidades planteadas, sintiéndose libre para proponer un

diseño propio de estructura física, hardware y software a incluir, de forma de brindar una exitosa experiencia de uso para las personas.

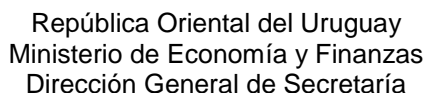
Requerimientos de Diseño global:

La solución integral PAC móvil (terminal de autogestión + sistema de interacción) deberá cumplir los principios del **diseño universal** detallados a continuación:

- Igualdad en el uso.
 - Un único diseño que sea adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades, proporcionando formas de uso idénticas cuando es posible o equivalentes cuando no lo es, evitando segregar o estigmatizar a un conjunto de ellas.
- Simple e intuitivo.
 - La interacción de las personas con el PAC móvil debe ser sencilla, agradable y productiva, evitándose agregar complejidad innecesaria, de forma que el esfuerzo del usuario esté 100% destinado a la tarea.
 - Debe ser fácil de entender independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades o el nivel de concentración del usuario.
- Fácil de percibir.
 - Debe presentar la información esencial de forma clara y legible, resaltándola de otra información de menor relevancia.
 - Debe permitir la interacción de las personas en forma adecuada, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales de las mismas.
- Tolerante a errores.
 - El diseño debe minimizar las acciones accidentales o fortuitas que puedan tener consecuencias fatales o no deseadas.
 - Debe disponer de características seguras de interrupción y proporcionar advertencias sobre peligros y errores.
- Eficaz y confortable
 - Debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo físico posible.
 - Permitir que la mayor cantidad posible de personas mantenga una posición corporal neutra al utilizarlo.
 - Minimizar las acciones repetitivas y cantidad de clicks para ejecutar la tarea.
- Dimensiones apropiadas.
 - Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte de la mayor cantidad de personas, independientemente de su tamaño, posición y movilidad.
 - Que proporcione una línea de visión clara hacia los elementos importantes tanto para un usuario alto o bajo, como para un usuario sentado o de pie.
 - Que el alcance de cualquier componente sea confortable para cualquier usuario sentado o de pie y se acomode a variaciones de tamaño de la mano o del agarre.
 - Que proporcione el espacio necesario para el uso de ayudas técnicas o de asistencia personal.

Requerimientos de Diseño de la estructura física:

Además de cumplir con los requerimientos generales del diseño universal detallados anteriormente, el diseño de la estructura propuesta debe contemplar un conjunto de características físicas que se consideran relevantes para este proyecto en particular.



- Accesibilidad

El PAC móvil debe ser utilizado sin dificultades y de forma adecuada por personas con discapacidad visual y/o motora:

- Una persona no vidente debe poder interactuar adecuadamente con los periféricos físicos existentes en la solución propuesta.
- Una persona en silla de ruedas debe poder interactuar adecuadamente con los periféricos existentes en la solución propuesta.

- Privacidad

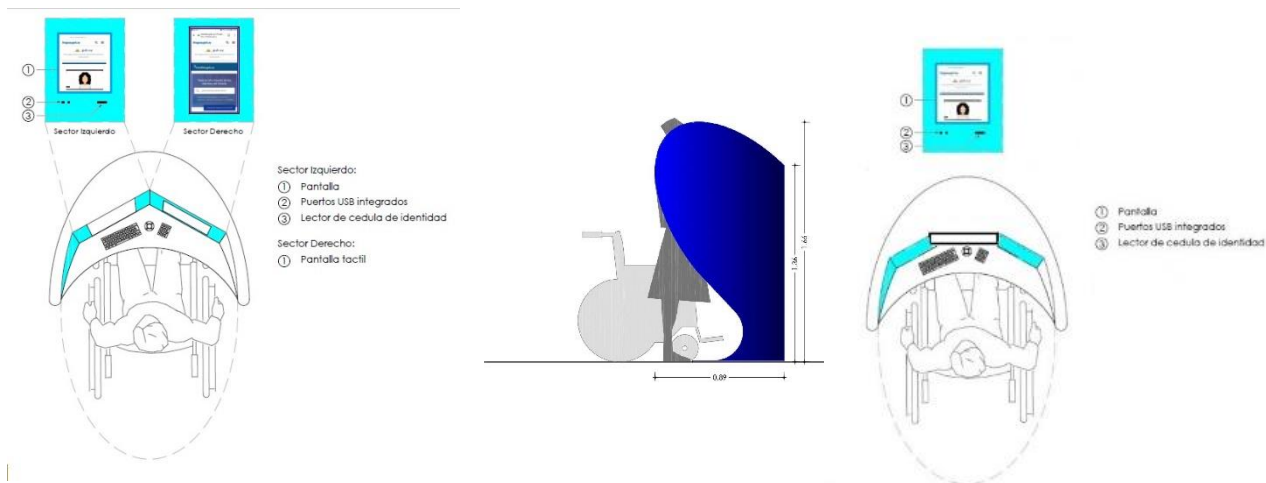
El PAC móvil debe ofrecer las condiciones adecuadas para una interacción fluida con el ejecutivo de atención virtual, evitando las molestias del sonido ambiente y favoreciendo la discreción de la comunicación que se realice.

Gráfico de referencia

A modo de ejemplo, se incluye a continuación un boceto del posible diseño de la terminal, con la intención de reflejar gráficamente estos conceptos.

Se muestra a su vez una posible distribución de las pantallas de interacción con las personas y la ubicación de los periféricos.

Tal como se expresó anteriormente, el proveedor será libre de tomar este diseño o proponer uno propio en función de su experiencia, siempre y cuando cumpla con los requerimientos mínimos exigidos en este pliego.



Requerimientos estructurales

La propuesta deberá incluir la descripción de la estructura propuesta donde se detallen los materiales a utilizar, las dimensiones, las terminaciones y cualquier otra información que permita comprender por completo la misma, debiendo al menos cumplir con los siguientes requerimientos:

- Gabinete de pie, auto-soportado y anti vuelcos.
- Seguridad de los gabinetes mediante cerrojos con llave.
- Compacto, de manera que facilite su traslado o movilidad.
- Gabinete integral; todos los componentes deben estar empotrados de forma de que el producto conforme una unidad.

Requerimientos de hardware

La propuesta de la terminal deberá contar al menos con los siguientes elementos:

- Sistema POS con lector de tarjetas de chip y banda magnética, de forma que permita procesar transacciones financieras en línea de medios de pago (tarjetas de crédito y débito) y leer el chip de la cédula de identidad uruguaya.
- Impresora de tickets, la cual debe imprimir la constancia de los pagos y de los trámites realizados. Debe contar con las siguientes características:
 - Impresión térmica
 - Dimensión del papel 79 a 80 mm
 - Sensores de fin de papel
 - Autocutter
- Puertos USB, al menos se debe contar con 2 puertos USB 3.0 disponibles para uso de las personas.

Si la propuesta contempla el uso de alguno de los siguientes componentes, los requerimientos mínimos del equipamiento deberán ser los siguientes:

- Procesador:
 - Procesador de octava generación o su equivalente en AMD,
 - Núcleos Físicos: Mayor o igual a 6 núcleos
- Memoria RAM (en Gb): Mayor o igual a 12 GB
- Capacidad de disco duro (en Gb): Mayor o igual a 240 GB SSD
- Puertos USB 3.0.
- Cable de energía: 3 en línea o Schuko
- Pantalla:
 - Formato de monitor: Widescreen
 - Tecnología de monitor: LED touchscreen
 - Resolución: 1920*1080
 - Dimensión: Mayor o igual a 23 pulgadas
 - Tipo de Conector: HDMI.
 - Cable de energía: 3 en línea o Schuko



República Oriental del Uruguay
Ministerio de Economía y Finanzas
Dirección General de Secretaría

- Sistema Operativo Incluido:
 - WINDOWS 10 PRO 64 bits Español/
 - Mayor o igual a última versión de Linux 64 bits.
- Tablet:
 - Procesador: 8 núcleos
 - Memoria RAM mayor o igual a 2 GB
 - Conexión a red inalámbrica wifi
 - Capacidad de disco duro: mayor o igual a 32 GB
 - Cable de energía: 3 en línea o Schuko
- Teclado físico:
 - Teclado industrial empotrable antivandálico, de teclas mecánicas en acero inoxidable con teclado numérico, en español de 104 teclas.
- Mouse:
 - Trackball mecánico empotrable 50 MM en acero inoxidable.

Conexiones:

- Sistema interrumpible de energía mediante UPS, autonomía 30 minutos.
- Puerto conectividad Ethernet
- WI-FI protocolo 802.11
- Conectividad móvil 4G o superior.

Garantía:

- La garantía deberá ser igual o superior a los 36 meses para los componentes y sistemas incluidos.

La garantía debe considerar los tiempos y condiciones establecidas en el Ítem 2 “Servicio de soporte y mantenimiento” en cuanto al Soporte Remoto, Soporte In situ, Soporte técnico y Resolución de Incidentes.

Requerimiento de software

- Monitoreo y estado de situación remota de las terminales, sus dispositivos y consumibles mediante una herramienta centralizada al que tenga acceso el equipo central.
- Encendido y apagado automático a distancia.

Sub Ítem 1.2 – Terminal de autogestión

Una vez desarrollado el diseño en base a los requerimientos establecidos en el sub ítem anterior, la propuesta deberá contemplar los tiempos y costos de fabricación de las terminales.

Sub Ítem 1.3 - Sistema de Interacción

El PAC móvil deberá contar con sistemas que permitan su uso por parte de las personas (usuarios de los servicios), los ejecutivos de atención que realizan la asistencia remota de los usuarios y los integrantes del equipo central quienes realizan tareas de control y seguimiento de la gestión.

El sistema propuesto para la terminal podrá ser de desarrollo propio o en base a la integración de softwares preexistentes y deberá permitir el cumplimiento de las siguientes funcionalidades:

Funcionalidades Requeridas.

Obligatorias

- Pantalla de inicio que contenga al menos:
 - Inicio de autogestión que redirige a la web del Catálogo de trámites del Estado.
 - Solicitud de asistencia remota a través de las modalidades disponibles (voz, voz-video, texto).

Al iniciar la interacción el usuario tendrá la posibilidad de consultar por sus propios medios el Catálogo de trámites o **solicitar asistencia** de un operador. En el caso de decidir navegar **siempre estará disponible la posibilidad de solicitar asistencia**.

- Asistencia remota a las personas, la asistencia de los ejecutivos a las personas deberá poder realizarse mediante la comunicación de:
 - Voz, voz - video y texto, ya sea de manera simultánea o individual.
 - Conexión remota para control del escritorio de la terminal para orientación y asistencia en línea al momento de la búsqueda de información y realización de trámites. Esta funcionalidad debe ser posible en simultáneo con las comunicaciones de voz, video y/o texto.
- Lector de pantalla, asistente para personas ciegas o baja visión, con la posibilidad de activar/desactivar.
- Finalizar la atención, a través de esta funcionalidad se debe garantizar el cierre de los posibles inicios de sesión realizados por la persona, de forma que su información no quede expuesta a la siguiente persona que utilice la terminal.
- Contabilización de interacciones para cada modalidad disponible (autogestión, asistencia por voz, asistencia por voz-video, asistencia por texto) y la obtención de reportes por parte del equipo central con la identificación de cada terminal.
- Posibilidad de habilitar o deshabilitar el acceso de los usuarios a ciertos sitios web, configuración y funcionalidades de los sistemas instalados.

Deseables

- Evaluación del servicio, mediante la realización de una encuesta por parte de las personas y la obtención de reportes de resultados por parte del equipo central.
- Difusión de servicios durante el modo de espera con configuración remota por parte del equipo central (noticias, banners, videos e imágenes).



República Oriental del Uruguay
Ministerio de Economía y Finanzas
Dirección General de Secretaría

Licenciamiento

El contratante no se hará cargo del costo de licencias de software de ningún tipo. En caso de que la herramienta utilizada implique licenciamiento, la firma deberá asumir sus costos dentro del servicio ofrecido.

Requerimientos técnicos

Se requiere una solución “on-premise” cuya operación, soporte y mantenimiento serán en la nube que el contratante determine.

Item 2 – Servicio de instalación, soporte y mantenimiento

Item 2.1 - Instalación

Instalación inicial:

Es responsabilidad del adjudicatario la instalación de las terminales en las oficinas designadas por el contratante.

La ubicación de las mismas será en distintas localidades del país definidas de la siguiente manera: 1 en Montevideo, 2 en un radio de 150 km de Montevideo, 2 entre más 150 y 400 km y el restante a más de 400 km.

Reubicación de terminales:

Se establecen 2 instancias de reubicación de las terminales durante el período del servicio (1ª Reinstalación y 2ª Reinstalación) en nuevas localidades del país, dentro de las zonas asignadas al inicio.

Item 2.2 – Soporte y mantenimiento

Este servicio deberá contemplar las actividades de mantenimiento, soporte y monitoreo de los equipos y software y resolución de incidentes durante un plazo de 12 meses.

Se deberá presentar la propuesta de los procesos y herramientas utilizadas para la gestión del mismo los cuales serán valorados al momento de la evaluación.

Actividades necesarias:

Soporte Remoto:

Solución de problemas en forma remota de los equipos adquiridos que incluya:

- Configuraciones de los equipos.
- Reinicios remotos.
- Rescate de archivos para análisis.
- Actualización de controladores y parches referentes a los modelos y sistemas operativos del equipamiento adquirido.

Soporte in situ:

- Diagnósticos y evaluaciones de falla.
- Solución de falla de Hardware.
- Reparación con utilización de repuestos.
- Derivación de equipos a talleres de la empresa.

Soporte Técnico de software

Solución remota de problemas relacionados al sistema de interacción de los ciudadanos con los ejecutivos virtuales de atención, que incluya:

- Análisis y diagnóstico de fallas, incluyendo recomendación de acciones correctivas.
- Resolución de errores a causa del desarrollo o adaptación del sistema realizado por el proveedor.
- Resolución de errores relacionados a la integración de los distintos componentes de software que componen la solución.
- Gestión de la resolución de incidentes relacionados a softwares de terceros, en caso de utilizarlo.
- Análisis de causas de comportamientos erróneos de la solución, determinando si refieren a un error del aplicativo, al mal uso de la solución, si están vinculados con la parametrización de la solución, etc.

Resolución de incidentes

Se deberá incluir en la propuesta el detalle del procedimiento, formas de contacto y herramientas utilizadas para el registro, seguimiento y resolución de incidentes, indicando los plazos de respuesta y plazos de solución a los que el proveedor se compromete para los siguientes tipos de incidentes:

- Impacto Alto – Incidentes que impiden la asistencia remota en todas sus modalidades o el funcionamiento total del PAC móvil
- Impacto Medio – Incidentes que impiden el funcionamiento de alguna de las modalidades de asistencia remota, continuando operativas el resto de las funcionalidades.
- Impacto Bajo – Incidentes que impiden alguna de las restantes funcionalidades o se verifica una falta de efectividad en el funcionamiento general del PAC móvil.

Los tiempos de resolución de incidentes requeridos son: dentro de las 24 horas para los de alto impacto, 72 horas para los de impacto medio y 120 horas para los de impacto bajo.



República Oriental del Uruguay
Ministerio de Economía y Finanzas
Dirección General de Secretaría

Cronograma de Entregables

Ítem	Sub-Ítem (Entregable)	Cantidad	Fechas estimada
1 – PAC móvil	1.1 Diseño y producción inicial de Terminal de autogestión	1	dentro de los 60 días de la firma del contrato.
	1.2 Terminal de Autogestión	Hasta 6	dentro de los 180 días de la firma del contrato.
	1.3 Sistema de interacción	1	dentro de los 90 días de la firma del contrato.
2 - Servicio de instalación, soporte y mantenimiento	2.1 Instalación de las terminales adjudicadas.	3 instancias	Primera instancia a los 15 días de la entrega de las terminales aprobadas. Segunda instancia a los 180 días de la instalación inicial. Instancia final a los 360 días de la instalación inicial.
	2.2 Soporte y mantenimiento de las terminales adjudicadas	Hasta 12 meses	A partir de la instalación de las terminales, cada 60 días, 6 pagos consecutivos.

Los Entregables deberán contar con la aprobación previa de AGESIC de su cumplimiento en forma satisfactoria para que el MEF gestione el pago correspondiente.