



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

REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY
Proyecto de Mejora de Servicios de Gobierno Electrónico a Ciudadanos y
Empresas (PROMESeG)
PRÉSTAMO 8778-UY (BANCO MUNDIAL)

SELECCIÓN DE CONSULTORES

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

CONSULTAS Y RESPUESTAS Nº 1 – 13/01/2020

PREGUNTA No. 1

“La Tele asistencia tiene que si o si tener la opción de audio separada del video? Es decir, la asistencia SOLO POR AUDIO, o puede ser audio y video (por defecto) en conjunto? podría ser la solución válida también en este caso? Es decir, que la opción de voz esté asociada siempre al video (video llamada) y no como opción separada (sólo audio) (solo llamada)?”

RESPUESTA No. 1

La tele asistencia obligatoriamente debe tener la posibilidad de asistencia solo por voz, la asistencia de voz y video y la asistencia escrita. La asistencia solo por voz puede ser la asistencia de voz y video con la posibilidad de deshabilitar el video.

PREGUNTA No. 2

“El contacto y referencia de los clientes en la expresión de interés, puede ser el correo electrónico? Es necesario que tengamos referencias escritas de nuestros clientes (opiniones sobre nuestros trabajos, satisfacción, etc.)?”.

RESPUESTA No. 2

Para la referencia de clientes y proyectos **se solicita** (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

Puede además incluirse carta de los clientes.

PREGUNTA No. 3

“En el documento refieren a “FUNCIONALIDADES REQUERIDAS: OBLIGATORIAS. Pantalla de inicio que contenga al menos: 1. Inicio de autogestión que redirige a la web del catálogo de trámites del estado 2. Solicitud de asistencia remota a través de las modalidades disponibles...”

Pregunta al respecto de este punto: El software de la pantalla de inicio que re-direcciona al portal de trámites, ya lo tienen o lo proveemos nosotros?, Deben estar el botón de asistencia remota y el inicio para acceder a los trámites en la misma pantalla? O se puede dividir la solución de asistencia técnica en una de las dos pantallas exclusivamente?”.

RESPUESTA No. 3

El software de la pantalla de inicio que re-direcciona al portal de trámites, así como a la asistencia remota, debe proveerlo el proveedor. Los botones de asistencia remota y el inicio para acceder a los trámites pueden estar en una única pantalla o en distintas pantallas, dependiendo de la propuesta realizada por la firma.

PREGUNTA No. 4

“El ejecutivo virtual se piensa en el formato "un ejecutivo" para cubrir más de un PAC MOVIL? O es uno por PAC MOVIL?”.

RESPUESTA No. 4

Un ejecutivo puede atender más de un PAC Móvil.

PREGUNTA No. 5

“Para la manifestación de interés que vence antes del día 20 de enero, ya se debe presentar la tabla de cumplimiento (requerimientos obligatorios y deseables) completa o esta tabla deberá completarse entre quienes hayan integrado la lista corta?”.

RESPUESTA No. 5

En esta instancia no es necesario presentar ningún otro tipo de información que no sea la relacionada con los antecedentes de la firma (experiencia y referencias). La tabla de cumplimiento (requerimientos obligatorios y deseables) formará parte de la propuesta de las firmas que integren la “lista corta” y reciban todo el documento de “Solicitud de Propuestas”.