



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”.