

Respuestas a Consultas Llamado 13 - Atención al usuario (Fideicomiso MSP)

07-08-2025

1. ¿Qué se debe desarrollar?

No será necesario desarrollar ningún sistema. Todo el trabajo se realizará exclusivamente en Redmine, donde se volcarán las consultas recibidas tanto por correo electrónico como por formulario web.

2. ¿Los formularios ya existen o deben desarrollarse?

El formulario ya se encuentra desarrollado. Solo podrían surgir modificaciones menores, que serán gestionadas por el MSP. El proveedor no debe desarrollar ni formularios ni sistemas.

3. ¿Cuál es el flujo de formularios previsto?

Actualmente, los formularios derivan al correo electrónico y desde allí se gestionaran a través de Redmine.

4. ¿Cuentan con manuales de uso?

Se entregará un manual de preguntas y respuestas frecuentes. Este documento se actualizará en conjunto con el proveedor, a medida que surjan nuevas consultas y soluciones.

5. ¿Cuántos mails son resueltos y cuántos se derivan en promedio?

No existe una estadística definida al respecto. La atención y caudal de mails es dinámica.

6. ¿Cuánto tiempo lleva resolver un mail?

No hay un tiempo promedio estipulado para la resolución de un correo electrónico.

7. En la parte de cotización, ¿qué quiere decir “Resolución al stock”?

Se refiere a la atención del stock de correos pendientes. La cotización debe especificar valor por mail resuelto, no por hora.

8. ¿Vamos a tener que atender llamadas o no?

No se atenderán llamadas. El servicio se limita exclusivamente a la atención de correos y formularios que derivan a Redmine.

9. Sobre condiciones acústicas y tecnología para llamadas (Anexo 1)

Dicha mención es genérica. En este servicio no está previsto incluir atención telefónica, por lo tanto, no se requiere infraestructura para dicho fin.

10. ¿Quién se encarga de Redmine?

Redmine es provisto y mantenido por el MSP. El proveedor recibirá usuarios y acceso a un equipo compartido del departamento de Atención al Usuario del MSP.

11. ¿Redmine lo provee el MSP? ¿Debemos implementar uno?

Redmine es provisto, gestionado y administrado por el MSP. El proveedor únicamente recibirá cuentas de usuario.

12. Formulario web – ¿lo hacemos nosotros o lo hace el MSP?

El formulario ya existe y será diseñado y gestionado por el MSP. El proveedor no deberá realizar desarrollos ni integraciones.

13. ¿Cuál es la carga real de trabajo esperada?

La cantidad de correos es variable. No se puede garantizar una carga constante. Se sugiere al proveedor basarse en los volúmenes históricos informados.

14. ¿Qué funcionalidades debe tener “nuestro sistema”?

No se solicita que el proveedor implemente un sistema propio. Se trabajará exclusivamente dentro de Redmine, ya provisto por el MSP.

15. ¿Redmine + correo o debemos proponer un CRM?

No es necesario proponer ningún CRM. El único entorno de trabajo será Redmine.

16. ¿Cómo se evaluarán nuestras respuestas?

Las respuestas serán auditadas por el equipo del departamento de Atención al Usuario del MSP, con fines de mejora continua.

17. Errores críticos – ¿Quién audita? ¿Se puede apelar?

La auditoría estará a cargo del equipo de Atención al Usuario del MSP. Los errores críticos incluyen, por ejemplo, brindar información errónea pese a contar con la correcta, o no derivar una denuncia debidamente. No se contempla, de momento, un mecanismo formal de apelación.

18. ¿Puede el MSP modificar el alcance sin margen de ajuste?

El MSP podrá ajustar el volumen, horario o canales, según se indique en el pliego. Estos posibles cambios deben contemplarse en la propuesta presentada. No están previstos sobrecostos automáticos.

19. Si se debe desarrollar algo, ¿cómo se evalúa el cumplimiento técnico?

El proveedor no deberá desarrollar ningún sistema ni integración, por lo tanto, no se aplican criterios de evaluación técnica en ese sentido (OWASP, backups, etc.).

20. Ley de Protección de Datos – Derechos ARCO

El proveedor no es responsable del sistema base ni de los datos personales, por lo tanto, no gestionará directamente derechos ARCO. Lo que si debe prever el proveedor es la firma de contrato de confidencialidad por tratarse de datos sensibles.

21. Metodología de soporte técnico y plan de desborde de llamadas

Estos ítems no aplican en este servicio, ya que no incluye atención telefónica ni soporte técnico de sistemas. Su evaluación será general.

22. Página 7 – Desarrollo de productos

El proveedor no debe desarrollar productos. Las menciones a formularios se refieren a su implementación en Redmine, lo cual ya será gestionado por el MSP.

23. Página 6 – Diseño del formulario web

El diseño y funcionamiento del formulario web está a cargo del MSP. El proveedor no debe realizar desarrollos.

24. ¿Cuántos minutos lleva una gestión completa?

No se ha estipulado un tiempo promedio para una gestión completa (lectura, análisis, respuesta y seguimiento de una consulta).

25. Requisitos del punto VI – ¿Para la adjudicación o para el lunes 11?

La documentación exigida (incluyendo nota certificada y formularios sociales en caso de sociedades) debe ser presentada para la adjudicación. Para el lunes 11 debe presentarse lo requerido en el Anexo II.

26. Anexo II – Pendrive con la propuesta

El pendrive debe incluir los documentos detallados en el Anexo II.

27. ¿Cuál es el flujo diario estimado de formularios web?

No se ha estipulado un volumen diario. Actualmente, los formularios llegan al correo y desde allí se gestionan en Redmine.

28. ¿Qué cantidad o % de consultas son resueltas directamente?

No se cuenta con datos precisos. La atención es dinámica, y depende del contenido de cada consulta.

29. ¿Los casos derivados generan nueva interacción con el usuario?

Sí. Una vez obtenida la respuesta del MSP, el proveedor debe comunicarse nuevamente con el usuario para responder la consulta.

30. ¿Tiempo promedio y máximos de gestión de casos?

No se dispone de datos sobre tiempos promedio o máximos. La naturaleza de los casos es variable.

31. Nivel de acceso en Redmine

El proveedor recibirá usuarios con acceso funcional dentro de Redmine y trabajará en un equipo compartido junto con personal del MSP. Tendrá acceso a reportes de gestión.