

CIRCULAR ACLARATORIA N° 3

TIPO DE PROCEDIMIENTO: LICITACIÓN PÚBLICA N° 318-0001-LPU24
EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: EX-2024-72733733- -APN-DAYF#ACUMAR
CLASE: ETAPA UNICA Y ALCANCE NACIONAL
OBJETO: "CONTRATACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS"

DESCRIPCIÓN

CIRCULAR ACLARATORIA N° 3 – CON CONSULTA:

CONSULTAS DE FECHA 11/12/2024:

“De nuestra mayor consideración: En virtud de poder realizar una oferta acorde a los requerimientos volcados en el pliego de referencia, les acercamos una serie de preguntas. Las mismas buscan ser aclaratorias a vuestro pedido, con la finalidad de poder ser precisos en nuestra respuesta. Las preguntas se refieren al renglon 3 “RENGLÓN 3 – PAQUETE DE ACCESO A HERRAMIENTAS COMPLEMENTARIAS” En el contexto general del renglon se piden dos paquetes máximo y uno mínimo. ¿Se refiere a un pool de recursos con mínimos y máximos de usuarios? Por ejemplo el ITEM 1 refiere a 20 usuarios: ¿El mínimo 1 es decir 20 usuarios y máximo 40 usuarios? ITEM 4 refiere 1000 usuarios, esto sería para un paquete ? Si son 2 paquetes serían 2000 usuarios? A partir del usuarios 1001 corresponden 2 paquetes? Esto independientemente de que los demás items estén por debajo de los usuarios este por debajo de un paquete? A continuación se detallan consultas relacionadas con cada Item ÍTEM 1 – GESTIÓN DE PROYECTOS ¿Tienen actualmente en producción o sería un despliegue nuevo? En caso de qué tengan alguna plataforma en producción ¿El proveedor deberá brindar solo la licencia? ¿En caso de avanzar por otra alternativa diferente a la de producción, el cliente realizará la migración? ¿Tienen alguna herramienta de preferencia? JIRA-ASANA-Microsoft Project, etc ¿Tienen qué estar dentro de GCP y/o AZURE? ¿Se deben generar Servicios Profesionales de Assessment - Implementación y puesta en marcha? Continua...

ÍTEM 2 – PLATAFORMA DE ASISTENCIA DE CASOS 12) ¿Tienen actualmente en producción o sería un despliegue nuevo? 13) En caso de despliegue nuevo ¿Tienen alguna herramienta analizada? 14) ¿La plataforma es entre Usuario Final-Soporte IT o entre Soporte IT-Partner? 15) En caso de Usuario Final - Soporte IT: 10 usuarios ¿Son 10 usuarios que manejan la plataforma desde soporte it o 10 usuarios finales? Requerimientos generales 16) ¿Cuáles son los principales objetivos que buscan

alcanzar con esta plataforma? 17) ¿Qué tipos de casos o solicitudes planean gestionar (tickets, incidentes, consultas, quejas, etc.)? 18) ¿Cuántos usuarios internos y externos utilizarán la plataforma? 19) ¿Existe alguna solución actual en uso? 20) Si es así, ¿qué limitaciones o problemas presentan? Funcionalidades esenciales 21) ¿Qué funcionalidades son imprescindibles (ejemplo: gestión de tickets, colaboración, SLA, etc.)? 22) ¿Es necesario configurar flujos de trabajo personalizados para la gestión de casos? 23) ¿Requieren categorización y priorización automática de casos según reglas predefinidas? 24) ¿Desean implementar notificaciones automatizadas para actualizaciones o vencimientos de casos? Seguimiento y tiempos de respuesta 25) ¿Qué métricas o KPIs son críticas para medir el desempeño (tiempos de respuesta, resolución, etc.)? 26) ¿Requieren una funcionalidad específica para el seguimiento de SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio)? 27) ¿Es importante realizar auditorías de los tiempos y acciones tomadas en cada caso? Colaboración y gestión interna 28) ¿Cómo deberían interactuar los equipos dentro de la plataforma? (asignación de tareas, comentarios, etc.) 29) ¿Necesitan herramientas de comunicación interna dentro de la plataforma (chat, foros, etc.)? 30) ¿Es relevante incluir la posibilidad de asignar casos entre departamentos o áreas? Generación de informes y análisis de datos 31) ¿Qué tipo de reportes deben generarse (por usuario, área, tipo de caso, tiempos, etc.)? Continua...

33) ¿Qué nivel de detalle necesitan en los reportes y análisis? 34) ¿Es necesario exportar los datos o integrarlos con otras herramientas de BI o análisis? Escalabilidad y personalización 35) ¿La plataforma debe ser escalable para soportar un crecimiento en el volumen de casos? 36) ¿Qué nivel de personalización esperan (interfaces, reglas de negocio, etiquetas, etc.)? Integraciones 37) ¿Con qué otras plataformas o sistemas debe integrarse (CRM, ERP, herramientas de análisis, etc.)? 38) ¿Requieren integración con sistemas de correo electrónico, SMS, o notificaciones push? 39) ¿Es necesario contar con una API para ampliar o integrar funcionalidades en el futuro? Seguridad y cumplimiento 40) ¿Qué estándares de seguridad deben cumplirse (GDPR, ISO 27001, etc.)? 41) ¿Qué tipo de controles de acceso necesitan (roles, permisos, autenticación multifactor, etc.)? 42) ¿Es necesario contar con auditorías de seguridad o logs detallados de actividad? Experiencia del usuario 43) ¿Qué características debe tener la interfaz para facilitar su uso por usuarios no técnicos? 44) ¿Qué idiomas debe soportar la plataforma? 45) ¿Esperan contar con una versión móvil o aplicación específica? Implementación y soporte 46) ¿Qué plazos tienen previstos para la implementación de la solución? 47) ¿Qué tipo de soporte técnico y mantenimiento esperan del proveedor? 48) ¿Requieren capacitaciones para los usuarios y administradores de la plataforma? Continua...

ÍTEM 3 – PLATAFORMA DE TABLEROS 49) ¿Tienen actualmente en producción o sería un despliegue nuevo? 50) En caso de que tengan alguna plataforma en producción ¿El proveedor deberá brindar solo la licencia? 51) ¿En caso de avanzar por otra alternativa diferente a la de producción, el cliente realizará la migración? 52) ¿Se deben generar Servicios Profesionales de Assessment - Implementación y puesta en marcha? 53) Se podría realizar, entre otros, con: Looker - Power BI - Tableau ¿Existe alguna preferencia en particular? Contexto y Enfoque Estratégico 54) ¿Qué objetivos clave busca alcanzar la organización con la implementación de una solución de Business Intelligence en la nube? 55) ¿Qué desafíos actuales enfrentan para analizar y compartir datos organizacionales de manera efectiva? 56) ¿Cómo planean que la herramienta de BI se alinee con las metas estratégicas de la empresa? 57) ¿Qué áreas

o departamentos serían las principales beneficiarias de esta solución? Funcionalidades y Capacidades Esenciales 58) ¿Qué tipo de análisis o reportes son prioritarios para el negocio en este momento? 59) ¿Qué nivel de personalización requieren en los tableros y visualizaciones para satisfacer las necesidades de los distintos usuarios? 60) ¿Cuán importante es contar con capacidades avanzadas como análisis predictivo o automatización de insights? 61) ¿Cómo visualizan el uso de datos en tiempo real en sus operaciones diarias? Integración y Ecosistema Tecnológico 62) ¿Qué sistemas o fuentes de datos clave manejan actualmente y cómo desean integrarlos con la nueva herramienta? 63) ¿Existen requisitos específicos de compatibilidad con otras herramientas de BI o plataformas empresariales ya implementadas? 64) ¿Qué tan crítico es para ustedes tener una solución con APIs abiertas o conectores nativos? 65) ¿En qué medida la plataforma debería facilitar la interoperabilidad con sistemas existentes? Continua..

Experiencia del Usuario 66) ¿Quiénes serán los principales usuarios del sistema (analistas, directivos, equipos operativos)? 67) ¿Qué nivel de autonomía esperan que tengan los usuarios no técnicos para crear reportes y realizar análisis? 68) ¿Cómo evalúan la importancia de contar con una interfaz intuitiva frente a funcionalidades avanzadas que puedan requerir capacitación técnica? 69) ¿Qué experiencia previa tienen los equipos en el uso de herramientas similares? Gobernanza de Datos y Seguridad 70) ¿Qué prácticas de gobernanza de datos están implementando actualmente y cómo esperan mejorarlas con esta solución? 71) ¿Qué nivel de control necesitan sobre el acceso a los datos y la asignación de permisos por roles? 72) ¿Qué certificaciones de seguridad o normativas regulatorias son imprescindibles para ustedes? (Ej. GDPR, HIPAA). 73) ¿Cómo manejan actualmente la protección de datos sensibles y qué expectativas tienen al respecto para la nueva plataforma? Escalabilidad y Adaptabilidad 74) ¿Qué proyección tienen en cuanto al crecimiento del volumen de datos y usuarios en los próximos años? 75) ¿Qué tan relevante es la capacidad de adaptar la solución a nuevos casos de uso o áreas de negocio? 76) ¿Cómo evalúan la importancia de la rapidez en el procesamiento de datos y la generación de reportes? 77) ¿Han considerado cómo la solución podría apoyar sus necesidades futuras, como la expansión a nuevos mercados o iniciativas de transformación digital? Implementación y Soporte 78) ¿Qué expectativas tienen respecto al tiempo de implementación y al impacto en la operación diaria durante este proceso? 79) ¿Qué nivel de involucramiento interno consideran que será necesario para una implementación exitosa? 80) ¿Qué tan importante es para ustedes contar con un plan de soporte post-implementación o formación continua para los usuarios? 81) ¿Cómo prefieren gestionar las actualizaciones y el mantenimiento del sistema? Continua.....

Definición del Éxito 82) ¿Qué indicadores clave de desempeño (KPIs) utilizarán para medir el éxito de la solución? 83) ¿Cómo definirían un resultado exitoso tras la implementación del software en el corto, mediano y largo plazo? 84) ¿Cómo planean monitorear la adopción del sistema por parte de los usuarios? 85) ¿Qué aprendizajes esperan obtener para aplicar a futuros proyectos de análisis y BI? Continua.....

ÍTEM 4 – PLATAFORMA CENTRALIZADA DE GESTIÓN DE MENSAJERÍA INTERNA 86) ¿Este ítem puede estar resuelto con funcionalidades incluidas en los renglones 1 y 2 ? 87) ¿Prefieren una solución independiente? ÍTEM 5 – PLATAFORMA CENTRALIZADA DE COMUNICACIÓN EXTERNA CON SISTEMA DE RESPUESTAS AUTOMATIZADAS BOT INTEGRADA 88) ¿Tienen actualmente en producción o sería

un despliegue nuevo? 89) En caso de que tengan alguna plataforma en producción ¿El proveedor deberá brindar solo la licencia? 90) ¿En caso de avanzar por otra alternativa diferente a la de producción, el cliente realizará la migración? 91) ¿Se deben generar Servicios Profesionales de Asesstment - Implementación y puesta en marcha? Generalidades y Propósito 92) ¿Cuál es el objetivo principal de la plataforma (mejorar atención al cliente, automatizar procesos, reducir tiempos de respuesta, etc.)? 93) ¿Qué tipos de preguntas frecuentes o procesos se desean automatizar con el bot? 94) ¿Qué canales digitales se deben integrar (sitios web, aplicaciones móviles, redes sociales, WhatsApp, correo electrónico, etc.)? 95) ¿La plataforma debe ser capaz de manejar diferentes idiomas o solo uno? Usuarios y Roles 96) ¿Qué tipo de acceso necesitarán los 10 usuarios (roles: administrador, editor, analista, etc.)? 97) ¿Se requiere control de permisos o jerarquías entre los usuarios? 98) ¿Los usuarios deben tener acceso simultáneo a la plataforma o acceso por turnos? Integración y Tecnologías 99) ¿Existen sistemas actuales que necesiten integrarse con la plataforma (CRM, ERP, bases de datos internas, etc.)? 100) ¿Se busca integración con herramientas específicas como Google Analytics, Salesforce, HubSpot, u otras? 101) ¿La plataforma necesita integrarse con proveedores de mensajería como Twilio, Facebook Messenger, o WhatsApp Business API? Continua....

Diseño y Experiencia de Usuario 112) ¿Se necesita una interfaz amigable para personalizar el bot y sus respuestas? 113) ¿Es necesario que la plataforma tenga un diseño adaptable a dispositivos móviles? 114) ¿El bot debe mantener un tono de comunicación específico alineado con la identidad de la organización? Implementación y Soporte 115) ¿Qué plazo máximo se estima para la implementación de la plataforma? 116) ¿Se requiere soporte técnico 24/7 o solo en horarios específicos? 117) ¿Qué tipo de capacitación necesitarán los usuarios para operar la plataforma? Escalabilidad y Mantenimiento 118) ¿Se prevé que más usuarios necesiten acceso en el futuro? 119) ¿Se requiere que la plataforma pueda adaptarse para manejar un volumen mayor de interacciones? 120) ¿Quién será responsable del mantenimiento y actualizaciones del sistema? Continua....

ÍTEM 6 – PLATAFORMA WEB 121) ¿Tienen actualmente en producción o sería un despliegue nuevo? 122) En caso de que tengan alguna plataforma en producción ¿El proveedor deberá brindar solo la licencia? ¿En caso de avanzar por otra alternativa diferente a la de producción, el cliente realizará la migración? Ej: De GCP a Azure o viceversa 123) ¿Se deben generar Servicios Profesionales de Asesstment - Implementación y puesta en marcha? 124) ¿Alguna preferencia en particular? Wordpress - cPanel - Plesk, etc Requisitos generales del sitio web 125) ¿Cuál es el objetivo principal del sitio web (información, comercio electrónico, servicios, etc.)? 126) ¿Qué tipo de contenido se espera gestionar en el sitio web (textos, imágenes, videos, productos, formularios, etc.)? 127) ¿Existe un diseño o identidad visual definido para la plataforma, o se necesita desarrollarlo desde cero? 128) ¿Cuántas secciones o páginas principales debería tener el sitio inicialmente? Funcionalidades técnicas 129) ¿Qué características específicas debe incluir el panel de control para la administración centralizada? (gestión de usuarios, carga de contenido, analíticas, etc.) 130) ¿Se requiere la posibilidad de personalizar el diseño desde el panel de control? 131) ¿Qué nivel de acceso o permisos necesitan los usuarios administrativos? (roles de usuarios) 132) ¿Es necesario incluir integración con herramientas externas (CRM, ERP, redes sociales, pasarelas de pago, etc.)? 133) ¿La plataforma debe incluir soporte

multilingüe? Si es así, ¿cuántos idiomas y cuáles? Responsividad 134) ¿Existen requisitos específicos para la adaptación en dispositivos móviles, como botones grandes, menús desplegables, etc.? 135) ¿Qué importancia tiene la velocidad de carga en diferentes dispositivos? 136) ¿El diseño debe cumplir con algún estándar específico de accesibilidad (por ejemplo, WCAG)? Continua.....

Seguridad 137) ¿Cuáles son las principales preocupaciones en cuanto a la seguridad del sitio? (protección de datos, autenticación, backups, etc.) 138) ¿El sitio requiere autenticación de usuarios? Si es así, ¿qué tipo de credenciales se manejarán (email, redes sociales, etc.)? Escalabilidad 139) ¿Cuántos usuarios o visitantes simultáneos se espera que maneje la plataforma? 140) ¿El sistema debe estar preparado para futuras expansiones o integraciones? Hosting y tecnología 141) ¿Se tiene alguna preferencia por tecnologías específicas (frameworks, lenguajes de programación, CMS, etc.)? 142) ¿El cliente ya cuenta con un hosting o se debe incluir en la solución? 143) ¿Hay alguna restricción o requerimiento en cuanto a la infraestructura tecnológica? Gestión del proyecto 144) ¿Cuál es el plazo estimado para el desarrollo e implementación del sitio? 145) ¿Quiénes serán los responsables de proporcionar contenido inicial para el sitio? 146) ¿Habrá capacitación para los usuarios que administrarán la plataforma? Mantenimiento 147) ¿Se espera que la solución incluya soporte técnico y actualizaciones posteriores al desarrollo? 148) ¿Qué nivel de autonomía debe tener el cliente para realizar cambios sin ayuda externa? En función de la cantidad de consultas, se presenta el documento como adjunto via TAD. FIN”

RESPUESTA:

A través de MEMO ME-2024-136392801-APN-DGA#ACUMAR el área requirente respondió lo siguiente:

“RENGLÓN 3 – PAQUETE DE ACCESO A HERRAMIENTAS COMPLEMENTARIAS”

1) ¿Se refiere a un pool de recursos con mínimos y máximos de usuarios? Por ejemplo, el ITEM 1 refiere a 20 usuarios:

Respuesta: SI

2) ¿El mínimo 1 es decir 20 usuarios y máximo 40 usuarios?

Respuesta: SI

3) ITEM 4 refiere 1000 usuarios, esto sería para un paquete?

Respuesta: SI

4) Si son 2 paquetes serían 2000 usuarios?

Respuesta: SI

5) A partir del usuario 1001 corresponden 2 paquetes? ¿Esto independientemente de que los demás ítems estén por debajo de los usuarios este por debajo de un paquete?

Respuesta: SI

A continuación, se detallan consultas relacionadas con cada Ítem

ÍTEM 1 – GESTIÓN DE PROYECTOS

6) ¿Tienen actualmente en producción o sería un despliegue nuevo?

Respuesta: SERÍA UN NUEVO DESPLIEGUE

7) En caso de que tengan alguna plataforma en producción ¿El proveedor deberá brindar solo la licencia?

Respuesta: NO APLICA

8) ¿En caso de avanzar por otra alternativa diferente a la de producción, el cliente realizará la migración?

Respuesta: NO APLICA

9) ¿Tienen alguna herramienta de preferencia? JIRA-ASANA-Microsoft Project, etc.

Respuesta: NO

10) ¿Tienen que estar dentro de GCP y/o AZURE?

Respuesta: NO

11) ¿Se deben generar Servicios Profesionales de Assessment - Implementación y puesta en marcha?

Respuesta: NO

ÍTEM 2 – PLATAFORMA DE ASISTENCIA DE CASOS

12) ¿Tienen actualmente en producción o sería un despliegue nuevo?

Respuesta: SI

13) En caso de despliegue nuevo ¿Tienen alguna herramienta analizada?

Respuesta: NO

14) ¿La plataforma es entre Usuario Final-Soporte IT o entre Soporte IT-Partner?

Respuesta: SOPORTE IT Y ALGUNAS ÁREAS

15) En caso de Usuario Final - Soporte IT: 10 usuarios ¿Son 10 usuarios que manejan la plataforma desde soporte it o 10 usuarios finales?

Respuesta: SON 10 USUARIOS DE SOPORTE

Requerimientos generales

16) ¿Cuáles son los principales objetivos que buscan alcanzar con esta plataforma?

Respuesta: OPTIMIZAR GESTIÓN

17) ¿Qué tipos de casos o solicitudes planean gestionar (tickets, incidentes, consultas, quejas, etc.)?

Respuesta: TICKETS Y CONSULTAS

18) ¿Cuántos usuarios internos y externos utilizarán la plataforma?

Respuesta: 1000 (MIL)

19) ¿Existe alguna solución actual en uso?

Respuesta: SI

20) Si es así, ¿qué limitaciones o problemas presentan?

Respuesta: NINGUNA

Funcionalidades esenciales

21) ¿Qué funcionalidades son imprescindibles (ejemplo: gestión de tickets, colaboración, SLA, ¿etc.)?

Respuesta: GESTIÓN DE TICKETS Y SLA

22) ¿Es necesario configurar flujos de trabajo personalizados para la gestión de casos?

Respuesta: NO NECESARIAMENTE

23) ¿Requieren categorización y priorización automática de casos según reglas predefinidas?

Respuesta: NO

24) ¿Desean implementar notificaciones automatizadas para actualizaciones o vencimientos de casos?

Respuesta: SI

Seguimiento y tiempos de respuesta

25) *¿Qué métricas o KPIs son críticas para medir el desempeño (tiempos de respuesta, resolución, etc.)?*

Respuesta: SLA

26) *¿Requieren una funcionalidad específica para el seguimiento de SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio)?*

Respuesta: NO

27) *¿Es importante realizar auditorías de los tiempos y acciones tomadas en cada caso?*

Respuesta: NO

Colaboración y gestión interna

28) *¿Cómo deberían interactuar los equipos dentro de la plataforma? (asignación de tareas, comentarios, etc.)*

Respuesta: ASIGNACIÓN DE TAREAS

29) *¿Necesitan herramientas de comunicación interna dentro de la plataforma (chat, foros, etc.)?*

Respuesta: SI

30) *¿Es relevante incluir la posibilidad de asignar casos entre departamentos o áreas?*

Respuesta: SI

Generación de informes y análisis de datos

31) *¿Qué tipo de reportes deben generarse (por usuario, área, tipo de caso, tiempos, etc.)?*

Respuesta: STANDARD

32) *¿Desean incluir dashboards personalizables para el monitoreo de indicadores clave?*

Respuesta: SI

33) *¿Qué nivel de detalle necesitan en los reportes y análisis?*

Respuesta: BÁSICO

34) *¿Es necesario exportar los datos o integrarlos con otras herramientas de BI o análisis?*

Respuesta: SI

Escalabilidad y personalización

35) *¿La plataforma debe ser escalable para soportar un crecimiento en el volumen de casos?*

Respuesta: NO NECESARIAMENTE

36) *¿Qué nivel de personalización esperan (interfaces, reglas de negocio, etiquetas, etc.)?*

Respuesta: NIVEL MEDIA

Integraciones

37) *¿Con qué otras plataformas o sistemas debe integrarse (CRM, ERP, herramientas de análisis, etc.)?*

Respuesta: LA QUE PROPONGAN

38) *¿Requieren integración con sistemas de correo electrónico, SMS, o notificaciones push?*

Respuesta: SI

39) *¿Es necesario contar con una API para ampliar o integrar funcionalidades en el futuro?*

Respuesta: SI

Seguridad y cumplimiento

40) ¿Qué estándares de seguridad deben cumplirse (GDPR, ISO 27001, etc.)?

Respuesta: SIN ESPECIFICIDAD

41) ¿Qué tipo de controles de acceso necesitan (roles, permisos, autenticación multifactor, etc.)?

Respuesta: LA AUTENTICACIÓN Y ROLES

42) ¿Es necesario contar con auditorías de seguridad o logs detallados de actividad?

Respuesta: SI

Experiencia del usuario

43) ¿Qué características debe tener la interfaz para facilitar su uso por usuarios no técnicos?

Respuesta: FULL RESPONSIVE

44) ¿Qué idiomas debe soportar la plataforma?

Respuesta: UTF8

45) ¿Esperan contar con una versión móvil o aplicación específica?

Respuesta: SI

Implementación y soporte

46) ¿Qué plazos tienen previstos para la implementación de la solución?

Respuesta: A DEFINIR EN IMPLEMENTACIÓN NO MÁS DE 3 MESES

47) ¿Qué tipo de soporte técnico y mantenimiento esperan del proveedor?

Respuesta: SOPORTE 12 (DOCE) MESES SEGÚN PET

48) ¿Requieren capacitaciones para los usuarios y administradores de la plataforma?

Respuesta: SI, SKILL TRANSFER MÍNIMO

ÍTEM 3 – PLATAFORMA DE TABLEROS

49) ¿Tienen actualmente en producción o sería un despliegue nuevo?

Respuesta: NUEVO

50) En caso de que tengan alguna plataforma en producción ¿El proveedor deberá brindar solo la licencia?

Respuesta: NO APLICA

51) ¿En caso de avanzar por otra alternativa diferente a la de producción, el cliente realizará la migración?

Respuesta: NO APLICA

52) ¿Se deben generar Servicios Profesionales de Assessment - Implementación y puesta en marcha?

Respuesta: NO

53) Se podría realizar, entre otros, con: Looker - Power BI - Tableau ¿Existe alguna preferencia en particular?

Respuesta: SIN PREFERENCIA

Contexto y Enfoque Estratégico

54) ¿Qué objetivos clave busca alcanzar la organización con la implementación de una solución de Business Intelligence en la nube?

Respuesta: EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA GESTIÓN

55) ¿Qué desafíos actuales enfrentan para analizar y compartir datos organizacionales de manera efectiva?

Respuesta: INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN

56) *¿Cómo planean que la herramienta de BI se alinee con las metas estratégicas de la empresa?*

Respuesta: ADOPCIÓN POR ÁREAS

57) *¿Qué áreas o departamentos serían las principales beneficiarias de esta solución?*

Respuesta: TODAS

Funcionalidades y Capacidades Esenciales

58) *¿Qué tipo de análisis o reportes son prioritarios para el negocio en este momento?*

Respuesta: EN FUNCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE LAS ÁREAS

59) *¿Qué nivel de personalización requieren en los tableros y visualizaciones para satisfacer las necesidades de los distintos usuarios?*

Respuesta: ACORDE AL ESTÁNDAR DEFINIDO POR SECRETARIA DE INNOVACIÓN

60) *¿Cuán importante es contar con capacidades avanzadas como análisis predictivo o automatización de insights?*

Respuesta: SEGÚN PET

61) *¿Cómo visualizan el uso de datos en tiempo real en sus operaciones diarias?*

Respuesta: NO APLICA

Integración y Ecosistema Tecnológico

62) *¿Qué sistemas o fuentes de datos clave manejan actualmente y cómo desean integrarlos con la nueva herramienta?*

Respuesta: BASE DE DATOS

63) *¿Existen requisitos específicos de compatibilidad con otras herramientas de BI o plataformas empresariales ya implementadas?*

Respuesta: NO

64) *¿Qué tan crítico es para ustedes tener una solución con APIs abiertas o conectores nativos?* Respuesta: **MEDIANAMENTE CRÍTICO**

65) *¿En qué medida la plataforma debería facilitar la interoperabilidad con sistemas existentes?* Respuesta: **NECESARIO**

Experiencia del Usuario

66) *¿Quiénes serán los principales usuarios del sistema (analistas, directivos, equipos operativos)?*

Respuesta: TODAS LAS ÁREAS

67) *¿Qué nivel de autonomía esperan que tengan los usuarios no técnicos para crear reportes y realizar análisis?*

Respuesta: MEDIANA

68) *¿Cómo evalúan la importancia de contar con una interfaz intuitiva frente a funcionalidades avanzadas que puedan requerir capacitación técnica?*

Respuesta: DESEABLE

69) *¿Qué experiencia previa tienen los equipos en el uso de herramientas similares?*

Respuesta: BAJA

Gobernanza de Datos y Seguridad

70) *¿Qué prácticas de gobernanza de datos están implementando actualmente y cómo esperan mejorarlas con esta solución?*

Respuesta: GESTIÓN DE BASE DE DATOS SIN ESTRATEGIA DEFINIDA

71) *¿Qué nivel de control necesitan sobre el acceso a los datos y la asignación de permisos por roles?*

Respuesta: SEGÚN LO ESTABLECIDO EN DA641

72) ¿Qué certificaciones de seguridad o normativas regulatorias son imprescindibles para ustedes? (Ej. GDPR, HIPAA).

Respuesta: SEGÚN LO ESTABLECIDO EN DA641

73) ¿Cómo manejan actualmente la protección de datos sensibles y qué expectativas tienen al respecto para la nueva plataforma?

Respuesta: SEGÚN LO ESTABLECIDO EN DA641

Escalabilidad y Adaptabilidad

74) ¿Qué proyección tienen en cuanto al crecimiento del volumen de datos y usuarios en los próximos años?

Respuesta: NO SE PREVÉ CRECIMIENTO

75) ¿Qué tan relevante es la capacidad de adaptar la solución a nuevos casos de uso o áreas de negocio?

Respuesta: SE CONSIDERARÁ COMO RELEVANTE

76) ¿Cómo evalúan la importancia de la rapidez en el procesamiento de datos y la generación de reportes?

Respuesta: MEDIANAMENTE CRÍTICO

77) ¿Han considerado cómo la solución podría apoyar sus necesidades futuras, como la expansión a nuevos mercados o iniciativas de transformación digital?

Respuesta: NO APLICA

Implementación y Soporte

78) ¿Qué expectativas tienen respecto al tiempo de implementación y al impacto en la operación diaria durante este proceso?

Respuesta: QUE NO GENERE IMPACTO NEGATIVO

79) ¿Qué nivel de involucramiento interno consideran que será necesario para una implementación exitosa?

Respuesta: NIVEL DE INVOLUCRAMIENTO ALTO

80) ¿Qué tan importante es para ustedes contar con un plan de soporte post-implementación o formación continua para los usuarios?

Respuesta: NO ESTÁ CONSIDERADO

81) ¿Cómo prefieren gestionar las actualizaciones y el mantenimiento del sistema?

Respuesta: SEGÚN NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Definición del Éxito

82) ¿Qué indicadores clave de desempeño (KPIs) utilizarán para medir el éxito de la solución?

Respuesta: NO ESTÁN DEFINIDOS

83) ¿Cómo definirían un resultado exitoso tras la implementación del software en el corto, mediano y largo plazo?

Respuesta: MEDIANTE LA ADOPCIÓN AL MENOS POR EL 60% (SESENTA POR CIENTO) DE LOS USUARIOS

84) ¿Cómo planean monitorear la adopción del sistema por parte de los usuarios?

Respuesta: MEDIANTE VERIFICACIÓN DEL USO DE LA HERRAMIENTA

85) ¿Qué aprendizajes esperan obtener para aplicar a futuros proyectos de análisis y BI?

Respuesta: RETROALIMENTACIÓN CONTINUA

ÍTEM 4 – PLATAFORMA CENTRALIZADA DE GESTIÓN DE MENSAJERÍA INTERNA

86) ¿Este ítem puede estar resuelto con funcionalidades incluidas en los renglones 1 y 2?

Respuesta: PODRÍA SER

87) ¿Prefieren una solución independiente?

Respuesta: A PROPONER POR EL OFERENTE

ÍTEM 5 – PLATAFORMA CENTRALIZADA DE COMUNICACIÓN EXTERNA CON SISTEMA DE RESPUESTAS AUTOMATIZADAS BOT INTEGRADA

88) ¿Tienen actualmente en producción o sería un despliegue nuevo?

Respuesta: NO

89) En caso de que tengan alguna plataforma en producción ¿El proveedor deberá brindar solo la licencia?

Respuesta: NO APLICA

90) ¿En caso de avanzar por otra alternativa diferente a la de producción, el cliente realizará la migración?

Respuesta: NO APLICA

91) ¿Se deben generar Servicios Profesionales de Asesstment - Implementación y puesta en marcha?

Respuesta: NO FUE SOLICITADO

Generalidades y Propósito

92) ¿Cuál es el objetivo principal de la plataforma (mejorar atención al cliente, automatizar procesos, reducir tiempos de respuesta, etc.)?

Respuesta: MEJORAR VINCULACIÓN ENTRE ESTABLECIMIENTOS Y EL ORGANISMO

93) ¿Qué tipos de preguntas frecuentes o procesos se desean automatizar con el bot?

Respuesta: LAS QUE RESULTEN DE LA GESTIÓN SUSTANTIVA

94) ¿Qué canales digitales se deben integrar (sitios web, aplicaciones móviles, redes sociales, WhatsApp, correo electrónico, etc.)?

Respuesta: A DEFINIR EN LA IMPLEMENTACIÓN

95) ¿La plataforma debe ser capaz de manejar diferentes idiomas o solo uno?

Respuesta: ESPAÑOL

Usuarios y Roles

96) ¿Qué tipo de acceso necesitarán los 10 usuarios (roles: administrador, editor, analista, ¿etc.)?

Respuesta: A DEFINIR EN LA IMPLEMENTACIÓN

97) ¿Se requiere control de permisos o jerarquías entre los usuarios?

Respuesta: NO HA SIDO SOLICITADO

98) ¿Los usuarios deben tener acceso simultáneo a la plataforma o acceso por turnos?

Respuesta: NO HA SIDO SOLICITADO

Integración y Tecnologías

99) ¿Existen sistemas actuales que necesitan integrarse con la plataforma (CRM, ERP, bases de datos internas, etc.)?

Respuesta: NO APLICA

100) ¿Se busca integración con herramientas específicas como Google Analytics, Salesforce, HubSpot, u otras?

Respuesta: NO HA SIDO SOLICITADO

101) ¿La plataforma necesita integrarse con proveedores de mensajería como Twilio, Facebook Messenger, o WhatsApp Business API?

Respuesta: SI SEGÚN PET

Funcionalidades del Bot

102) ¿Qué nivel de personalización se espera para las respuestas del bot?

Respuesta: A DEFINIR POR PROYECTO

103) ¿El bot debe ser capaz de transferir conversaciones a un agente humano si es necesario? **Respuesta: SI, LA FUNCIÓN DEL BOT ES RESPONDER LAS PRIMERAS CONSULTAS, Y EN EL CASO DE NO SER POSIBLE, DERIVARÁ LA CONSULTA CON UN OPERADOR O LISTA DE ESPERA**

104) ¿Se requiere aprendizaje automático (machine learning) para que el bot mejore con el tiempo?

Respuesta: NO

105) ¿El bot debe realizar tareas avanzadas como recolectar información, programar citas o procesar pagos?

Respuesta: NO

Capacidades de Reportes y Análisis

106) ¿Qué métricas o indicadores clave de rendimiento (KPI) se deben monitorear en la plataforma?

Respuesta: NIVEL DE SATISFACCIÓN EVITANDO REPREGUNTAS

107) ¿La plataforma debe generar reportes automáticos o exportables?

Respuesta: A DEFINIR EN PROYECTO

108) ¿Se requiere análisis en tiempo real sobre el desempeño del bot y la satisfacción del cliente?

Respuesta: NO HA SIDO SOLICITADO

Seguridad y Cumplimiento

109) ¿Qué medidas de seguridad se deben implementar (encriptación, autenticación multifactor, etc.)?

Respuesta: SEGÚN DA641

110) ¿La plataforma debe cumplir con normativas específicas (GDPR, ISO 27001, leyes locales de protección de datos)?

Respuesta: SEGÚN DA641

111) ¿Se requiere almacenamiento de datos en servidores locales, en la nube o en un sistema híbrido?

Respuesta: A DEFINIR SEGÚN PROPUESTA DEL OFERENTE

Diseño y Experiencia de Usuario

112) ¿Se necesita una interfaz amigable para personalizar el bot y sus respuestas?

Respuesta: SI

113) ¿Es necesario que la plataforma tenga un diseño adaptable a dispositivos móviles?

Respuesta: SI

114) ¿El bot debe mantener un tono de comunicación específico alineado con la identidad de la organización?

Respuesta: SI

Implementación y Soporte

115) ¿Qué plazo máximo se estima para la implementación de la plataforma?

Respuesta: A DEFINIR POR PROYECTO

116) ¿Se requiere soporte técnico 24/7 o solo en horarios específicos?

Respuesta: SEGÚN PET

117) ¿Qué tipo de capacitación necesitarán los usuarios para operar la plataforma?

Respuesta: SEGÚN PROPUESTA OFERENTE MÍNIMAMENTE SKILL TRANSFER

Escalabilidad y Mantenimiento

118) ¿Se prevé que más usuarios necesiten acceso en el futuro?

Respuesta: NO SE PREVÉ CRECIMIENTO

119) ¿Se requiere que la plataforma pueda adaptarse para manejar un volumen mayor de interacciones?

Respuesta: ES DESEABLE

120) ¿Quién será responsable del mantenimiento y actualizaciones del sistema?

Respuesta: SI, LA COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN E INFORMÁTICA

ÍTEM 6 – PLATAFORMA WEB

121) ¿Tienen actualmente en producción o sería un despliegue nuevo?

Respuesta: SI

122) En caso de que tengan alguna plataforma en producción ¿El proveedor deberá brindar solo la licencia? ¿En caso de avanzar por otra alternativa diferente a la de producción, el cliente realizará la migración? Ej: De GCP a Azure o viceversa.

Respuesta: SE ACOPLARÁ A LA PLATAFORMA EXISTENTE GENERAN INTERACCIONES Y ENRIQUECIENDO LA NAVEGACIÓN, PARA ALGUNOS MICROSITIOS A DEFINIR.

123) ¿Se deben generar Servicios Profesionales de Asesstment - Implementación y puesta en marcha?

Respuesta: NO

124) ¿Alguna preferencia en particular? Wordpress - cPanel - Plesk, etc.

Respuesta: SIN PREFERENCIA

Requisitos generales del sitio web

125) ¿Cuál es el objetivo principal del sitio web (información, comercio electrónico, servicios, etc.)?

Respuesta: INSTITUCIONAL

126) ¿Qué tipo de contenido se espera gestionar en el sitio web (textos, imágenes, videos, productos, formularios, etc.)?

Respuesta: TODOS LOS MENCIONADOS

127) ¿Existe un diseño o identidad visual definido para la plataforma, o se necesita desarrollarlo desde cero?

Respuesta: SI, SEGÚN MANUAL DE MARCA DEFINIDO POR EL ÁREA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

128) ¿Cuántas secciones o páginas principales debería tener el sitio inicialmente?

Respuesta: A DEFINIR POR PROYECTO

Funcionalidades técnicas

129) ¿Qué características específicas debe incluir el panel de control para la administración centralizada? (gestión de usuarios, carga de contenido, analíticas, etc.)

Respuesta: LAS MENCIONADAS SEGÚN PET

130) ¿Se requiere la posibilidad de personalizar el diseño desde el panel de control?

Respuesta: SEGÚN PROPUESTA DEL OFERENTE

131) ¿Qué nivel de acceso o permisos necesitan los usuarios administrativos? (roles de usuarios)

Respuesta: ACCESO TOTAL

132) ¿Es necesario incluir integración con herramientas externas (CRM, ERP, redes sociales, pasarelas de pago, etc.)?

Respuesta: NO

133) ¿La plataforma debe incluir soporte multilingüe? Si es así, ¿cuántos idiomas y cuáles?

Respuesta: SI, POR LO MENOS ESPAÑOL E INGLÉS

Responsividad

134) ¿Existen requisitos específicos para la adaptación en dispositivos móviles, como botones grandes, menús desplegados, etc.?

Respuesta: SI

135) ¿Qué importancia tiene la velocidad de carga en diferentes dispositivos?

Respuesta: SI ES RELEVANTE

136) ¿El diseño debe cumplir con algún estándar específico de accesibilidad (por ejemplo, WCAG)?

Respuesta: SEGÚN LO ESTABLECIDO POR LA APN

Seguridad

137) ¿Cuáles son las principales preocupaciones en cuanto a la seguridad del sitio? (protección de datos, autenticación, backups, etc.)

Respuesta: LO ESTABLECIDO EN LA DA641

138) ¿El sitio requiere autenticación de usuarios? Si es así, ¿qué tipo de credenciales se manejarán (email, redes sociales, etc.)?

Respuesta: DEPENDE DEL OBJETIVO DEL SITIO. EN ALGUNOS CASOS REQUIERE USUARIOS REGISTRADO, EN OTROS CASOS SON DE LIBRE NAVEGACIÓN, EN EL SUPUESTO DE REQUERIR AUTENTICACIÓN DEBERÁ SER FEDERADA CON NUESTRO AD.

Escalabilidad

139) ¿Cuántos usuarios o visitantes simultáneos se espera que maneje la plataforma?

Respuesta: SEGÚN ESTADÍSTICAS ACTUALES NO SE PREVÉ UN CAMBIO EN EL PERFIL DE VISITANTES.

140) ¿El sistema debe estar preparado para futuras expansiones o integraciones?

Respuesta: SI

Hosting y tecnología

141) ¿Se tiene alguna preferencia por tecnologías específicas (frameworks, lenguajes de programación, CMS, etc.)?

Respuesta: SEGÚN PROPUESTA DEL OFERENTE

142) ¿El cliente ya cuenta con un hosting o se debe incluir en la solución?

Respuesta: ARSAT Y DC LOCAL

143) ¿Hay alguna restricción o requerimiento en cuanto a la infraestructura tecnológica?

Respuesta: NO

Gestión del proyecto

144) ¿Cuál es el plazo estimado para el desarrollo e implementación del sitio?

Respuesta: SEGÚN PROPUESTA DEL OFERENTE

145) ¿Quiénes serán los responsables de proporcionar contenido inicial para el sitio?

Respuesta: LAS ÁREAS SUSTANTIVAS

146) ¿Habrá capacitación para los usuarios que administrarán la plataforma?

Respuesta: SI

Mantenimiento

147) *¿Se espera que la solución incluya soporte técnico y actualizaciones posteriores al desarrollo?*

Respuesta: **SEGÚN PET**

148) *¿Qué nivel de autonomía debe tener el cliente para realizar cambios sin ayuda externa?*

Respuesta: **NIVEL MEDIO**



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Hoja Adicional de Firmas
Circular COMPR.AR

Número:

Referencia: CIRCULAR ACLARATORIA N° 3 - LICITACIÓN PÚBLICA 318-0001-LPU24 / EX-2024-72733733- -APN-DAYF#ACUMAR "CONTRATACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 15 pagina/s.