

CONSULTA AL MERCADO (CAM)

Suministro, Desarrollo, Soporte, Mantenimiento de la plataforma y Centro de Contacto del Centro de Atención al Ciudadano 311

1. INFORMACIÓN GENERAL

Por medio de esta consulta al mercado (CAM), la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) tiene la intención de recabar información por parte de potenciales proveedores que han participado en la provisión de servicios similares y/o estarían en condiciones de brindar el servicio requerido para el Suministro, Desarrollo, Soporte, Mantenimiento de la plataforma y Centro de Contacto del Centro de Atención al Ciudadano 311. Con tal propósito, la AIG presenta para la consideración de la comunidad de proveedores, los términos generales y alcance, así como la documentación e instrucciones que deben tener en cuenta para el envío de sus respuestas a esta CAM.

2. ALCANCE DEL TRABAJO

Se requiere modernizar el sistema de Atención Ciudadana, de forma transparente y por concurso, a través de una plataforma tecnológica robusta y amigable a la ciudadanía, que permita de manera sencilla y eficaz gestionar la recepción de solicitudes, a través de un software especializado que permita a las Entidades del Estado conectarse con la ciudadanía y facilitar la experiencia del ciudadano en el canal de comunicación que haya elegido. Además de tener un Centro de Contacto que por medio de un número gratuito las personas pueden llamar a colocar sus quejas, denuncias entre otros. De esta manera, el ciudadano y las entidades de una manera fácil y sencilla pueda tener un canal de comunicación más efectivo y a la vez recortemos los gastos y permisos que el ciudadano tendría que solicitar para ir a la entidad. No olvidemos que este servicio debe de tener una respuesta de Omnicanalidad y con una plataforma inteligente que ayude a toma de decisiones, SLA entre otros.

- Algunos aspectos a considerar:

Un centro de atención al usuario 24/7 con un equipo mínimo de 45 personas en el cual pueda absorber como máximo 300,000 llamadas con un 20% adicional obteniendo un SLA 90% de llamadas atendidas con su respectivo tiquete.

Sistema de creación de tiquetes con los campos requeridos y Georeferencia para las Consultas, Quejas, Información entre otros

Reporteador para análisis de Datos con Inteligencia de Negocios y Graficas.

Sistema de Bot para dar respuesta y creación de casos en todos los canales con Inteligencia Artificial.

Sistema de Base de Conocimiento con tecnología GPT con la posibilidad de añadirlo al Sistema de Bot.

Valores agregados a su consideración.

3. ANTECEDENTES Y TÉRMINOS GENERALES

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) en su plan de modernización tecnológica tiene el propósito de incorporar una Plataforma web moderna, actualizada y OmniCanal para la Atención Ciudadana brindando accesibilidad a las entidades del gobierno, trazabilidad de las solicitudes y una rápida y oportuna respuesta, siempre enmarcados dentro de las estrategias de país digital, mejores prácticas y gobiernos enfocados en la ciudadanía.

Para cumplir con estos desafíos estamos en busca de una solución tecnológica de clase mundial para el manejo de Atención Ciudadana, con referencias globales y que nos permita afrontar los desafíos planteados para la Autoridad de Innovación Gubernamental.

Para la AIG es fundamental que la solución este enmarcada en lo siguiente:

- La solución tecnológica propuesta sea ampliamente probada, de clase mundial, en el sector de servicio al cliente.
- La solución tecnológica propuesta sea escalable, de rápido despliegue, elástica y con capacidades para incluir nuevos servicios.
- AIG, espera que cada uno de los componentes de la solución propuesta estén integrados y pertenezcan al mismo fabricante, por temas de compatibilidad.
- La solución tecnológica sea en modalidad de suscripción anual por el servicio sin incurrir en costos adicionales por compra de infraestructura de hardware y software en premisa.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Esta CAM se expide para efectos de la recopilación de información y no constituye un proceso formal de selección. Sin limitar la generalidad de lo anterior, esta no necesariamente dará lugar a una iniciación de un proceso de selección y tampoco constituye un compromiso por parte de la AIG para adquirir algún bien o servicio. Los costos estimados presentados por las firmas se destinarán a fines de información general y no serán de carácter vinculante para ellas.

4.2. Idioma. La respuesta a esta CAM se solicita en español, así como toda la correspondencia o documentos relativos a éste, deben estar en el idioma español o traducido a este idioma, de ser el caso.

4.3. Gastos de Manejo. La AIG no se hace responsable de cualquier gasto incurrido, incluyendo cualquier gasto asociado con el costo de la preparación de respuestas a esta CAM.

5. PERÍODO DE ENTREGA Y COMUNICACIONES

Fecha de entrega de sus respuestas: a más tardar el lunes 15 de mayo de 2023. La AIG se reserva el derecho de extender, o no, esta fecha.

Toda comunicación, incluyendo solicitudes de aclaración, deben ser dirigidas a: cac311@aig.gob.pa

6. ORGANIZACIÓN SUGERIDA PARA PRESENTAR SU RESPUESTA A ESTA CAM

Favor de responder a las siguientes preguntas abajo detalladas (de ser requerido, hacerlo aparte):
Información de la Empresa Respuesta

- a) Indique el nombre legal de su empresa
 - b) Dirección comercial, contacto y número de teléfono.
 - c) Fecha o años de experiencia brindando este tipo de servicios.
 - d) Indique en que sector ha realizado este tipo de servicios similares. Sector privado y/o gubernamental. Pregunta Respuesta
1. Sírvase proporcionar una visión general de su organización y su oferta de negocio que sean relevantes a las necesidades de la AIG, incluyendo por qué usted cree que su organización estaría capacitada para proveer los servicios que se detallan en esta CAM.

Respuesta:

2. Indique según la experiencia de la organización las diferentes tecnologías empleadas para un Centro de Contactos, incluyendo si se utilizó sistema de tiquete o "ticket"

Respuesta:

3. Indique y especifique las especializaciones que poseen sus profesionales para lograr el objetivo de este proyecto.

Respuesta:

4. Indique las estrategias para enfrentar desafíos tales como robustecer al equipo durante etapas de crisis para soporte considerando, aquellos que pueden tener un alto impacto a nivel gubernamental y que pueden ocurrir en cualquier época del año y en cualquier horario (24/7).

Respuesta:

5. Además de la información contenida en la presente, qué otra información considera usted relevante que debe ser incorporada en un documento de licitación, a fin de que los proveedores tengan información suficiente, para la presentación de una propuesta técnica y de valor.

Respuesta:

7. PERFIL DE LAS EMPRESAS CONSULTADAS

CAM está dirigida a empresas de tecnología dedicadas a proveer servicios de desarrollo, soporte y mantenimiento de Plataformas de sistemas de captación de casos, CRM y métodos de centro de contactos de alto nivel preferiblemente con más de 10 años comprobados dentro del mercado.

8. CUADRO DE EXPERIENCIA

Con el objetivo de conocer la experiencia relevante de la firma que responde, específicamente en Suministro, Desarrollo, Soporte, Mantenimiento de la plataforma y Centro de Contacto, similar a las características señaladas en el presente documento, se sugiere la utilización del siguiente cuadro de experiencia:

#	Empresa	Descripción del servicio	Fechas de duración del contrato	Monto aproximado del contrato	Sector
1	Nombre Email Teléfono				
2	Nombre Email Teléfono				

9. TIEMPO DE EJECUCIÓN Y PRECIO ESTIMADO

La AIG tiene como meta que la ejecución de este proyecto se haga por dos (2) años o treinta seis (36) meses. En materia de costos las empresas interesadas deberán indicar en la respuesta a esta CAM el precio estimado (incluyendo impuestos) para la ejecución del futuro proyecto.

10. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información proporcionada a la AIG, en cualquier forma, relacionada con esta CAM, ya sea antes o después de la emisión de esta: a) es propiedad exclusiva de la AIG y debe ser tratada como confidencial, y b) no debe ser utilizada para cualquier otro propósito que no corresponda a esta CAM.