



Hon. Pedro Pierluisi Urrutia  
Gobernador

Lcda. Karla G. Mercado Rivera  
Administradora y Principal Oficial de Compras

## ENMIENDA NÚM. 1

RFP 22J-10577

### PARA ESTABLECER CONTRATO(S) PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE LLAMADAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LA FAMILIA (ADSEF) DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO

#### Asunto: Tabla de Cotizar Enmendada

Se notifica a los proponentes interesados en participar en la Solicitud de Propuestas Selladas de referencia la siguiente enmienda:

- I. Se adjunta la Tabla de Cotizar Enmendada 1, que será utilizada para presentar propuesta. (Se enviará en formato *Excel*).

Esta enmienda forma parte de la subasta formal y quienes interesen licitar tendrán que considerarla al presentar su oferta. Todos los demás términos, especificaciones y condiciones permanecen sin alterar.

Lcda. Karla G. Mercado Rivera  
Administradora  
Administración de Servicios Generales

Edmarie Avilés Almenas  
Secretaria  
Junta de Subastas

Emitida hoy, jueves, 26 de mayo de 2022  
San Juan, Puerto Rico





### HOJA DE PRECIOS ENMENDADA I



RFP 22J-10577

Para Establecer Contrato(s) Para la Contratación del Servicio de Centro de Llamadas Para la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ASDEF) del Gobierno de Puerto Rico

Organización Proponente:	
Nombre Proponente:	
Título del Proponente:	
Localización Compañía:	
Información de Contacto:	
Porcentaje Ley de Preferencia:	
Firma del Proponente:	

Instrucciones: Los proponentes deben incluir al menos las partidas aquí mencionadas. De no poder cumplir con alguna especificación particular, lo debe de indicar claramente. Las partidas de precio se deben cotizar tomando en consideración un contrato de dos años, con la posibilidad de una extensión de un año adicional.

#### Gastos operacionales básicos

Descripción	Costo
IVR – Inicial	
Set Up Fee - Inicial	
Operación de Sitio Alterno	
Otros	
Comentarios	Incluya los costos adicionales de hacer la grabación y programar el IVR (si aplica) Incluya los costos iniciales de conformar la operación (Incluye adiestramiento y reclutamiento inicial) Incluya los costos, si aplica, de activación de sitio alternativo fuera de PR en caso de declaración de Emergencia Nacional. Incluya en detalle cualquier otra partida que estime relevante (si aplica)

#### Costo por hora de estación (Supervisores/Evaluadores)

Horas de estación (mensual) – operadores	Horas de Supervisores	Rango de llamadas
Menos de 3,500		
3,501 – 4,000		
4,001 – 4,500		
4,501 – 5,000		
5,001 – 5,500		
5,501 – 6,000		
6,001 – 6,500		
6,501 ó más		
Comentarios	(Describa que incluya estos costos)	

#### Costos de llamada – “Outbound”

Costo de llamadas por minuto “outbound”	Costo por minuto

#### Costo de llamada – IVR

Volumen de llamadas (mensual)	Costo por llamada
0 – 10,000	
10,001 – 20,000	
20,001 – 30,000	
30,001 – 40,000	
40,001 – 50,000	
50,001 ó más	
Comentarios	Incluya los costos por llamada que termina en el IVR (No pasa al Teleoperador)

#### Costos por hora de estación (Operadores o Intakers)

Horas de estación mensual	Costo por hora	Rango de Llamadas
Menos de 3,500		
3,501 – 4,000		
4,001 – 4,500		
4,501 – 5,000		
5,001 – 5,500		
5,501 – 6,000		
6,001 – 6,500		
6,501 ó más		
Comentarios	(Describa que incluye estos costos)	