



NOTIFICACIÓN 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

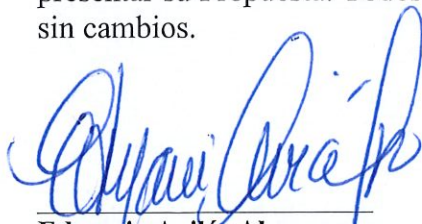
ASUNTO: CONTESTACIÓN A PREGUNTAS

Licitador	Pregunta/Solicitud	Contestación ADSEF
Softek	1. La sección 6.10 Finanzas y Garantías, renglón b. Fianza de cumplimiento, establece que se debe cumplir con una fianza de cumplimiento del 100% del valor presentado en la propuesta. Entendemos que la Fianza de Cumplimiento del 100% presenta un riesgo alto para los proponentes, ¿es posible que esta fianza de cumplimiento se reduzca?	Se mantiene según publicado en el pliego
Softek	2. La sección 7.4 Vigencia del Contrato, establece como fecha de vigencia de esta orden de compra hasta el 30 de septiembre de 2023 o 1 año de vigencia ¿Es posible que el postor agraciado negocié un término mayor de 1 año de contratación?	Si, siempre y cuando se demuestre la eficacia del Centro de Llamadas y se aprueben fondos con nueva vigencia para este propósito.
Softek	3. En el anejo IV – Especificaciones y Condiciones Adicionales, inciso 3 Horario y Personal, renglón c. se presentan un estimado de máximo de horas de trabajo semanales, y en el d. un estimado de llamadas a recibirse, ¿si durante el transcurso del proyecto estos estimados se ven impactados, el proponente agraciado podrá renegociar el contrato presentado?	La solicitud considera la cantidad de horas establecidas en el pliego, de acuerdo a la disponibilidad de fondos. ADSEF podría considerar incremento en la cantidad de horas, siempre y cuando haya fondos disponibles y sea permitido por ASG, de acuerdo a las reglamentaciones. No tenemos precedentes en cuanto a los programas que se estarán atendiendo bajo esta solicitud.
Softek	4. En el anejo IV – Especificaciones y Condiciones Adicionales, inciso 7 Requisitos de línea de Orientación renglón a-vi, se solicita que el operador asista al ciudadano con ADSEF Digital. ¿existirá un proceso de certificación para garantizar el buen funcionamiento de ADSEF Digital desde las facilidades del Call Center?	La plataforma de ADSEF Digital debe funcionar cumpliendo con los requerido en cuanto a lo tecnológico en las especificaciones. No estamos claros que exactamente quiere decir con un proceso de certificación. En cuanto a "proveer certificación de beneficios" el contratante deberá usar correo electrónico de la compañía.
Softek	5. En el anejo IV – Especificaciones y Condiciones Adicionales, inciso 17, Continuidad y Redundancia, se hace referencia a que el contratista debe tener redundancia fuera de Puerto Rico para poder reanudar los servicio en un periodo no mayor de 48 horas en caso de declaración de emergencia nacional. ¿se puede modificar la tabla de precios para incluir un renglón separado para la operación en el sitio alterno fuera de Puerto Rico en caso de activarse la operación en emergencia nacional?	Se enmendará la tabla de ofertar y se emitirá enmienda correspondiente
Intelvox	1. Como calculamos el 15% para la Fianza de Licitación?	El mismo se calcula del total ofertado.
Intelvox	2. Pagina: 28, Sección 3 Horario y Personal: Se establece un máximo de 1,125 horas semanales. Esto equivale a 4,871.25 horas mensuales. En un volumen de 30,000 llamadas con AHT de 15 minutos, se requieren 7,500 horas mensuales y casi el doble de los agentes. Por favor aclarar.	La solicitud considera la cantidad de horas establecidas en el pliego, de acuerdo a la disponibilidad de fondos. ADSEF podría considerar incremento en la cantidad de horas, siempre y cuando haya fondos disponibles y sea permitido por ASG, de acuerdo a las reglamentaciones. No tenemos precedentes en cuanto a los programas que se estarán atendiendo bajo esta solicitud.

LinkActiv	1. Menciona IVR, ¿qué tipo de IVR se necesita o sería solo un menú de opciones para escoger digitando números?	LIVR para propósitos de orientaciones. No de opciones
LinkActiv	2. ¿Mencionan Office, esto es para todo el personal incluyendo agentes o solo supervisores?	Opcional. Para uso del correo electrónico de ser necesario.
LinkActiv	3. Mencionan Líneas de telecomunicación provista por el contratista, primaria y redundancia. ¿Son líneas dedicadas (Punto a Punto) o túneles VPN?	Líneas punto a punto.
LinkActiv	4. En caso de Continuidad y Redundancia fuera de Puerto Rico en un periodo no mayor de 48 horas, podemos hacer fwd de la llamada a otro Site, ¿no reside en PR?	Si, siempre y cuando se mantengan los niveles de seguridad requeridos para proteger la información privilegiada.
LinkActiv	5. "Hybrid Work Environment" - Full W@H, Training Presencial y luego remoto o solo en emergencia remoto	Se requiere que el trabajo sea presencial. En emergencia se permitirá work from home, previa discusión y autorización de ADSEF.
LinkActiv	6. Fecha de Comienzo	Una vez se adjudique la subasta, inmediatamente se otorgue la orden de compra.
LinkActiv	7. ¿Qué destrezas de Computadoras son las requeridas?	Destrezas y conocimientos básicos en computadores. Manejo del teclado (data entry).
LinkActiv	8. Tabla de precios – Excel Pregunta	Se enmendará la tabla de ofertar y se emitirá enmienda correspondiente.
LinkActiv	9. De acuerdo a la información provista en el RFP; · 30,000 llamadas mensuales · 15 minutos el tiempo estimado de en llamadas Nos gustaria que nos validaran, ¿que la cantidad de horas presentadas en el RFP de 1,125 horas semanales son las correctas?	La solicitud considera la cantidad de horas establecidas en el pliego, de acuerdo a la disponibilidad de fondos. ADSEF podría considerar incremento en la cantidad de horas, siempre y cuando haya fondos disponibles y sea permitido por ASG, de acuerdo a las reglamentaciones. No tenemos precedentes en cuanto a los programas que se estarán atendiendo bajo esta solicitud.
Telemedik	1. Pág. 28, línea 3 (c) (d) (e) - RFP establece máximo de horas de 225 diarias; para el volumen de 30,000 llamadas mensuales se necesita mayor cantidad de horas. Por tanto, nos interesa validar los volúmenes de llamadas y los AHT's. Por otro lado, ¿cuál es el nivel de abandono?	No tenemos precedentes ni comparables con los programas que se estarán manejando a través del Centro de Llamadas, por lo que no podemos proveer los datos solicitados.
Telemedik	2. Pág. 29, línea 6 (f) hace referencia a llamadas Outbound, ¿hay estadísticas de volumen o de Average Handle Time (AHT)?	No tenemos precedentes ni comprables en cuanto a los programas que se estarán atendiendo bajo esta solicitud.
Telemedik	3. Pág. 29, línea 7 (ii) "Proveer certificación de beneficio" . ¿Este proceso se realizará haciendo uso de un correo electrónico de ADSEF o el contratante usará su correo electrónico tapando la dirección del Proveedor?	La plataforma de ADSEF Digital debe funcionar cumpliendo con lo requerido en cuanto a lo tecnológico en las especificaciones. No estamos claros que exactamente quiere decir con un proceso de certificación. En cuanto a "proveer certificación de beneficios" el contratante deberá usar correo electrónico de la compañía.
Telemedik	4. Pág. 33, línea 13 (ii) " Las llamadas no atendidas no deben exceder un 5% de las llamadas recibidas (una vez entren en turno de espera)". Deseamos validar que el turno de espera que mencionan es el queue.	Si, se refiere al "queue".
Telemedik	5. Pág. 34, línea 17 (b) Con relación a la redundancia fuera de PR, ¿esta partida se incluirá en la hoja de precios como gastos operacionales – otros?	ADSEF prefiere que se considere aparte. Se aplicaria de ser necesario.
Telemedik	6. ¿Los gastos implementación (set up fee, adiestramiento, reclutamiento) se incluirán en la hoja de precios como gastos operacionales – otros o se tiene que distribuir en el costo por hora?	Se enmendará la tabla de ofertar y se emitirá enmienda correspondiente.
Telemedik	7. ¿La hoja de precios la recibiremos en formato excel? La hoja de precios del RFP no contempla la escala de 5,501 a 6,000 en costo por hora de estación de operadores y supervisores.	Se enmendará la tabla de ofertar y se emitirar enmienda correspondiente.
Telemedik	8. ¿Cuánto tiempo dura el adiestramiento?	Máximo 1 semana.



Esta Notificación forma parte de la RFP y los interesados en participar, deberán considerarla al presentar su Propuesta. Todos los demás términos, condiciones y especificaciones permanecerán sin cambios.



Edmarie Avilés Almenas
Secretaria
Junta de Subastas

Emitida hoy, 20 de mayo de 2022
San Juan, Puerto Rico



ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
Gobierno de Puerto Rico
PO Box 41249
San Juan, PR 00940
(787) 759-7676
administracion@asg.pr.gov

