

PROCESO DE COMPRA N° 380-1057-LPU24
ANEXO I – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La presente tiene por objeto la contratación de una Plataforma de Atención Remota, que permita unificar los canales de comunicación de los contribuyentes incluido Facebook, Instagram, Widget, WhatsApp y Bots e interacción humana a fin de proporcionar una experiencia de usuario personalizada y mejorada como orquestador y primera barrera de atención.

Esta solución tiene que poder identificar al contribuyente en toda su interacción con la Agencia de Recaudación de la provincia de Buenos Aires (ARBA), generando una Omnicanalidad en la comunicación.

Desde la operación, debe conformar una plataforma única de atención, administración y ser multioperador y multirol.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- Configuración general de la herramienta:
- ✓ El producto debe permitir integrar la autenticación con Usuarios propios de ARBA, mediante integración con un IDP vía protocolos oauth 2.0 o oidc, se puede considerar aceptables Active Directory o LDAP, siendo la integración con IDP preferible.
- ✓ Permitir un mínimo de doscientas (200) licencias a la vez para operadores, supervisores y administradores con acceso a la plataforma, sin restricciones de cantidad de roles preestablecidos.
- ✓ Permitir crear usuarios y asignarle las distintas funciones de administrador o roles.
- ✓ La información sobre las conversaciones, usuarios, tipificaciones, contactos, acciones de "log" y demás datos que proporciona la plataforma deberán poder guardarse y consultar durante la vigencia del contrato sin limitantes de rangos de fechas.

- ✓ Permitir la edición de la visibilidad de los datos del operador (datos del contacto y al contacto: nombre, CUIT correo, nombre de operador y tiempos de respuesta).
- ✓ Permitir distintas formas de asignación de consultas al operador dependiendo el tema o cola elegido (asignación manual, asignación automática, mayor tiempo de espera de operador, etc.). Es necesario que el BOT asigne las consultas al operador que se encuentre disponible con el menor tiempo de espera. Si dos o más operadores cumplen con dicho criterio, se le asignará a quien tenga menos conversaciones cerradas. En el caso en que un contacto fuese reasignado por un Supervisor, el operador al que se le retiró la consulta ingresará a la lista de espera como si hubiese cerrado la conversación.
- ✓ Utilizar diferentes colores para distinguir rápidamente el texto del operador del contribuyente.
- ✓ Sonido de ingreso de contacto y de interacciones durante la conversación (con posibilidad de habilitación y deshabilitación durante la conversación).
- ✓ Edición de saludo de bienvenida, automático -al seleccionar la conversación- y manual (totalmente o con uso de predefinidos).
- ✓ Envío/descarga de la conversación mantenida con el contribuyente.
- ✓ Configuración de días (hábiles feriados) y horarios de atención para la atención del BOT como del canal por separado.
- ✓ Encuestas de satisfacción y/o calificación de la atención con condicionantes y preguntas cerradas y abiertas.
- ✓ Dashboard propio e informe de rendimiento en tiempo real.
- ✓ Tipificación de las conversaciones conforme items predeterminados por el Administrador.
- ✓ Módulo "auditoría de acciones" que permita realizar búsqueda de las acciones que impactaron por uso de login (acción, fecha, aplicación o herramienta, búsqueda de usuario, tipo de aplicación, fecha y hora; tales como: accesos a plataforma, acciones de código, agentes, audiencias, campañas, colas de atención, configuración, constantes, estiliador de webchat, grupos de usuario, intenciones, invitación de agentes, notificaciones, plantillas de Whatsapp, respuestas rapidas y stickers, roles personalizados, tipos de conversacion, variables, webhooks).

Corresponde al expediente N° EX-2024-21391470-GDEBA-DPTAAARBA

- ✓ Función drag & drop, CTRL + V. y Shif+Enter que permita bajar de línea y habilitar un nuevo párrafo con Alt+enter u otra combinación (operador y webchat).
- ✓ Permita visualizar el Historial de la atención del cliente con distintos canales configurados en la misma pantalla de la interacción.

- Integraciones con web services de ARBA para la automatización de flujos:
 - ✓ La plataforma debe contar con la capacidad de integrarse mediante web services de ARBA para la automatización de flujos de trabajo.
 - ✓ Debe contarse con documentación y manuales de la plataforma.
 - ✓ El mantenimiento deberá incluir como mínimo la provisión y la habilitación para libre utilización, sin cargo, de cualquier actualización (upgrade/update), parches, nueva versión que sean liberados al mercado de las licencias bajo esta modalidad.
 - ✓ Desarrollo para la automatización de hasta diez (10) flujos conversacionales con posibilidad de conexión con webservices de ARBA (no incluye la vinculación con Active Directory).
 - ✓ Cuento con la capacidad de integraciones a aplicaciones de catálogo, pasarelas de pago y sistemas de gestión de inventario.

- Configuración de canales de chat:
 - ✓ Capacidad de integración con WhatsApp API, Facebook Messenger e Instagram DM, Telegram, Webchat, Mensajes de texto (SMS), Email.
 - ✓ Personalización del componente de webchat para conexión con sitio web de ARBA (formato, colores, acciones de apertura, datos solicitados al inicio).
 - ✓ Colas de atención: Definir para cada operador de manera individual las colas de atención y los canales de atención.
 - ✓ Permitir el envío masivo, previa autorización de Meta, de plantillas HSM.

- Configuración del BOT:
 - ✓ Automatización de saludo inicial, bienvenida y despedida.
 - ✓ Se debe permitir realizar modificaciones autogestionadas por ARBA, de manera intuitiva "Drag and Drop" sin necesidad de involucramiento del proveedor.

- ✓ Se deben poder Integrar archivos multimedia para envío y recepción Automatizada (videos, audio, GIF, documentos PDF, Word, Excel, otros).
- ✓ Debe permitir la configuración de modelos de atención manuales, automatizados o una mezcla de ambos.

- Requisitos del proveedor de la plataforma:

- ✓ El proveedor deberá estar certificado bajo la norma ISO 9001:2015 en lo referente a desarrollo, operación y servicios de soporte.
- ✓ El Oferente deberá certificar ser un proveedor oficial de META o ISV (Third Party Service Provider) o bien ser Tech Provider.
- ✓ La plataforma deberá estar disponible, concepto referido como "SLA" o "Service Level Agreement", durante al menos el noventa y nueve coma noventa por ciento (99,90%) del tiempo, medido en forma mensual.

- Configuración de la plataforma para Administrador, Supervisor y Operador:

- ❖ Administrador:

- ✓ Habilitar/Deshabilitar sonido de ingreso del contacto.
- ✓ Habilitar/Deshabilitar posibilidad de configurar sonido de interacción con el contribuyente.
- ✓ Habilitar/Deshabilitar envío/descarga de la conversación mantenida con el contribuyente.
- ✓ Tipificación de conversaciones.
- ✓ Seteo de horarios de atención y respuesta automatizada para fuera de horario y/o día feriado o ausencia de operadores.
- ✓ Acceso al módulo de auditorías de acciones.
- ✓ Creación/Eliminación de usuarios, colas de atención.
- ✓ Configuración de Bot.
- ✓ Configuración Módulo Encuestas.
- ✓ Configuración de descansos

- ❖ Supervisor:

Corresponde al expediente N° EX-2024-21391470-GDEBA-DPTAAARBA

- ✓ Permitir cierre de sesión de operadores.
- ✓ Permitir asignación de conversaciones.
- ✓ Visualizar las conversaciones activas/en espera/en bot. En la pre-visualización, la conversación activa deberá mostrarse con el nombre del operador que la tiene asignada y el tiempo transcurrido desde el último contacto, ya sea por parte de éste o del contribuyente. Deberá contener un filtro por: operador, mensajero, canal, nombre de usuario, para reducir la lista activa.
- ✓ En la pre visualización, la conversación en espera deberá mostrar el nombre del contribuyente y el tiempo en espera desde que el bot le indicó que será atendido por un operador. Deberá contener un filtro por canal.
- ✓ Al asignar, la plataforma deberá mostrar solamente al operador que se encuentre disponible, por canal y por cola de la consulta ingresada.

❖ Operador:

- ✓ Posibilidad de configurar sonido de interacción con el contribuyente.
- ✓ Posibilidad de interactuar en la conversación.

• Tablero de Reportes:

❖ Dashboard – reporte online de comportamiento:

Información en tiempo real, visualizada en datos y gráficos dinámicos, que permita a través de vínculos filtrar información concreta (Mensajeros, Colas de Atención, Operadores, Descansos) y datos históricos. Deberá contener:

- ✓ Operador activo: conectado en sesión (en o sin conversación activa; sesión activa).
- ✓ Operador en conversación: sesión activa con conversación activa.
- ✓ Operador disponible: sesión activa sin conversación activa.
- ✓ Operador no disponible: sesión activa sin posibilidad de ingreso de conversación (almuerzo, descanso, capacitación u otra opción predefinido por supervisor).
- ✓ Total (bot + operador) acumulado.
- ✓ Total asignadas: las conversaciones con agentes en tiempo real.
- ✓ Total en espera: las conversaciones en espera de operador en tiempo real.
- ✓ Total en bot activo: las conversaciones que interactúan con bot en tiempo real.

- ✓ Total cerradas (bot + operador). Todas cerradas. Acumulado.
- ✓ Total cerradas por operador: toda vez que el operador cierra la conversación en el día acumulado.
- ✓ Tiempo de espera de contacto a ser asignado a un operador, tiempo de respuesta del bot (inmediato) y de duración de la conversación en Bot.
- ✓ Tiempo de conversación promedio de operador.
- ✓ Tiempo de descansos de operadores.
- ✓ Tiempo de descanso.
- ✓ Total de conversaciones perdidas y abandonadas en tiempo real.

- Reportes:

- ✓ En números y gráficos.
- ✓ Indicadores como: volumen total de ingresadas y atendidas, por canal de atención, por horario, permitiendo que los datos se visualicen en diferentes formatos (porcentaje, números enteros).
- ✓ Indicadores de servicio como nivel de atención, nivel de servicio y tiempo de espera. Indicadores de eficiencia como tiempo medio operativo, utilización, tiempo no disponible y productividad por hora.

- Búsqueda de conversación:

La conversación deberá registrarse con la fecha y hora de inicio de la misma y fecha y hora de cierre, independientemente de la fecha y hora en que se contesta la encuesta.

Buscador de conversaciones por:

- ✓ Nombre de usuario (Operador).
- ✓ Nombre del contacto.
- ✓ Número de CUIT.
- ✓ Rango de fechas.
- ✓ ID de conversación.
- ✓ Texto que se encuentre dentro de las conversaciones.
- ✓ Colas y canales de atención.
- ✓ Mensajero.
- ✓ Tipificaciones.

Corresponde al expediente N° EX-2024-21391470-GDEBA-DPTAAARBA

- ✓ Descarga de la conversación específica a otros formatos para ser visualizada en herramientas de texto.

- Descarga de datos en formato CSV:

Registro de conversaciones atendidas por el operador, atendidas por BOT, abandonadas. Dentro de las atendidas, deberá contar con una trazabilidad que permita registrar todos los operadores intervinientes en una misma conversación.

Registro de los datos de contacto del contribuyente como nombre y apellido, número de CUIT, teléfono y correo electrónico.

Módulo de auditoría de acciones.

- Descargas de Encuestas y Tipificaciones:

- ✓ Que las descargas remitan el detalle del análisis mostrado y puedan descargarse en archivos compatibles con Excel.
- ✓ En cuanto a Encuestas debe contener: ID de conversación, Fecha de Cierre, Canal, Mensajero y resultado de la encuesta, Asimismo, que puedan seleccionarse uno o varios canales.

- Renglón 1: Servicio de conversaciones mensuales:

- ✓ Contemplar el costo unificado mensual de hasta ciento cincuenta mil (150.000) conversaciones de usuarios diarios únicos, considerando la incorporación y unificación de al menos los siguientes canales: Webchat, WhatsApp, FB Messenger, X DM, Instagram DM, excluido los muros. Permitiendo de esta manera identificar, en todo momento y a través de cualquier canal de comunicación, al contribuyente ofreciéndole una mejor respuesta de manera veloz y unificada.
- ✓ Se entiende por usuario diario único, a la conversación iniciada por el contribuyente y que mantenga interacción con ARBA durante el transcurso de veinticuatro (24) horas. De la misma manera, si esta conversación es iniciada por esta Agencia de Recaudación, y el contribuyente responde dicha conversación dentro de las veinticuatro (24) horas.

- **Reglón 2: Excedente del servicio de conversaciones mensuales:**

- ✓ Estas conversaciones son tomadas solo en los meses en que se excede el tope de ciento cincuenta mil (150.000) contempladas en el renglón 1, y se considerarán solo las cantidades excedentes de ese mes.
- ✓ La facturación de las mismas será en forma parcial mensual, y se pagará solamente el excedente mensual consumido. El resto quedará disponible para otros meses en los que se puedan generar nuevos excedentes.

- **Reglones 3-4-5:**

- ✓ Contemplar el costo de los consumos detallados en los Reglones 3,4,5.
- ✓ La facturación de las mismas será en forma parcial mensual, sólo las que se consuman, el resto quedará disponible para otros meses.

- **Reglón 6: Servicio de desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades:**

- ✓ Servicio de desarrollo e implementación de funcionalidades no contempladas en el presente requerimiento, pero debieran implementarse por razones de negocio. Estas horas se podrán consumir durante la contratación y contemplan principalmente el desarrollo de otras funcionalidades y personalizaciones de la plataforma.
- ✓ La certificación y facturación será en forma mensual, y solamente se facturará las cantidades que se consuman en ese periodo. El resto quedará disponible para otros meses.

- **Reglón 7: Asistencia Técnica:**

- ✓ El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado para responder dudas de funcionamiento y/o configuración de la plataforma, errores y mantenimiento a través de sus técnicos designados. El servicio de atención deberá brindarse en modalidad 7 x 24 x 365, a través de los siguientes medios: vía telefónica, mail, web conference, WhatsApp u otro que se establezca y de acuerdo a la criticidad

Corresponde al expediente N° EX-2024-21391470-GDEBA-DPTAAARBA

de la situación, debiendo dar una respuesta en un plazo menor al de veinticuatro (24) horas.

- ✓ El servicio técnico solicitado deberá considerar a la totalidad de la solución contratada, considerando la fecha extendida de soporte de los mismos.
- ✓ Para el caso de incidentes críticos esta Agencia se comunicará a través de las vías de comunicación establecidas, reportando el mismo bajo la denominación "incidente crítico", requiriéndose la atención de los mismos bajo la modalidad 7x24 y en un tiempo de respuesta menor al de una (1) hora. Se entienden estos incidentes como cualquier evento que implique la no prestación del servicio bajo las condiciones en la que fue contratado.
- ✓ Este tiempo se mide como el tiempo máximo que transcurre desde que se reporta el problema por cualquiera de los medios previstos (vía telefónica, mail, webconference, WhatsApp y otro medio que se establezca y de acuerdo a la criticidad de la situación) hasta que el adjudicatario se contacta para diagnosticar y resolver el incidente en caso de ser necesario.