

Corresponde al expediente N° EX-2023-17996675-GDEBA-DPTAAARBA

PROCESO DE COMPRA N° 380-0506-LPU23
ANEXO I - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

Descripción del Objeto

Contratar una plataforma que permita unificar los canales de comunicación de los contribuyentes incluido WhatsApp y bots conversacionales 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 tener una plataforma única de atención, administración, y ser multioperador y multirol.

Características Técnicas

• ***Renglón 1***

Configuración general de la herramienta:

- ✓ Permitir doscientas (200) licencias a la vez para operadores, supervisores y configuradores con acceso a la plataforma.
- ✓ Deberá permitir decidir qué información se guardará en las bases de ARBA a fin de dar cumplimiento con la Ley de Secreto Fiscal.
- ✓ Deberá contemplar un tablero de reportes de uso en tiempo real y acumulado.
- ✓ Deberá dar aviso de ingreso de consulta al operador.
- ✓ Deberá permitir editar la visibilidad de los datos del operador.
- ✓ Deberá permitir distintas formas de asignación de consultas al operador dependiendo el tema o cola elegido (asignación manual, asignación automática, round robin, lista de espera, etc.).
- ✓ Deberá contar con corrector ortográfico al escribir.
- ✓ Deberá contemplar el cierre de la ventana de consulta al abandonar la sala.

- ✓ Deberá permitir el cierre de conversación por parte del contribuyente.
- ✓ Deberá tener una opción de envío de la conversación al mail ingresado por el contribuyente, una vez finalizada la atención.
- ✓ Deberá contar con una función de administración de días y horarios de atención.
- ✓ Deberá contar con un tablero donde se visualice el estado de cada operador, en tiempo real e histórico.
- ✓ Deberá permitir que un supervisor desconecte a un operador en caso de ser necesario.
- ✓ Deberá contar con un registro del tiempo de sesión y pausas del operador.
- ✓ Deberá contar con un registro del tiempo de espera del contribuyente.
- ✓ Deberá contar con un registro de conversaciones abandonadas.
- ✓ Posibilidad de incluir encuestas de satisfacción y/o calificación de la atención.
- ✓ Deberá contar con un registro de los datos de contacto del contribuyente.
- ✓ Integraciones con APIs o web services de ARBA para la automatización de flujos.
- ✓ Acceso a la documentación y manuales de la plataforma y del API.
- ✓ 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.

Configuración de canales de chat:

- ✓ Creación de una cuenta de WhatsApp Business API para ARBA, configuración del perfil con foto, email, website, industria e iniciación del proceso de verificación de cuenta (tilde verde).
- ✓ Integración con Facebook Messenger, TwitterDM e Instagram DM
- ✓ Personalización del componente de webchat para conexión con sitio web de ARBA.

Configuración del BOT:

- ✓ Automatización de saludo inicial, bienvenida, despedida y demás intenciones de identidad.
- ✓ Desarrollo de menú navegable con opciones para búsqueda de información orientada.
- ✓ Configuración y entrenamiento del bot con hasta doscientas (200) intenciones de preguntas frecuentes genéricas, agrupadas entre los veinte (20) temas más consultados por los usuarios.

Corresponde al expediente N° EX-2023-17996675-GDEBA-DPTAAARBA

- ✓ Desarrollo para la automatización de hasta cinco (5) flujos conversacionales con posibilidad de conexión con APIs o webservices de ARBA.
- ✓ Configuración de flujos para derivación de conversaciones entre agentes para atención manual.
- ✓ Seteo de horarios de atención y respuesta automatizada para fuera de horario o ausencia de operadores
- ✓ El bot deberá poder registrar las preguntas sin responder para luego poder ser utilizadas para su posterior entrenamiento.
- ✓ Posibilidad de importar intenciones de herramientas de iguales características.

• **Renglón 2**

- ✓ Contemplar el costo unificado mensual de hasta trescientas mil (300.000) conversaciones de usuarios diarios únicos, considerando la incorporación y unificación de al menos los siguientes canales: Webchat, WhatsApp, FB Messenger, Twitter 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.

• **Renglón 3**

- ✓ Estas conversaciones son tomadas solo en los meses en que se excede el tope de trescientas mil (300.000) contempladas en el renglón 2, 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.

- **Reglón 4**

- ✓ 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 días hábiles, en el horario de 8 a 17 horas, a través de los siguientes medios: vía telefónica, mail, web conference, WhatsApp u otro que se establezca y de acuerdo a la criticidad 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.

- **Reglón 5**

- ✓ Servicio de apoyo especializado para la transferencia de conocimiento, asesoramiento, acompañamiento y desarrollo de tareas posteriores al cumplimiento del renglón 1. Estas horas se podrán consumir durante la contratación y contemplan principalmente configuración de la plataforma, entrenamiento de bots y atención de dudas durante nuevas configuraciones, reportes para estadísticas y monitoreo de performance.

La facturación del mismo será en forma parcial mensual, solamente se facturará las cantidades que se consuman, el resto quedará disponible para otros meses.

Corresponde al expediente N° EX-2023-17996675-GDEBA-DPTAARBA

- **Renglones 6/9**

- ✓ Contemplar el costo mensual hasta los usuarios diarios únicos especificados, a saber:

2.000.000	Conversaciones de WhatsApp iniciadas por el Usuario durante el plazo de quince (15) meses.
500.000	Conversaciones de WhatsApp iniciadas por ARBA de tipo "servicio" durante el plazo de quince (15) meses.
500.000	Conversaciones de WhatsApp iniciadas por ARBA de tipo "autenticación" durante el plazo de quince (15) meses.
500.000	Conversaciones de WhatsApp iniciadas por ARBA de tipo "marketing" durante el plazo de quince (15) meses.

- ✓ La facturación de las mismas será en forma parcial mensual, sólo las que se consuman, el resto quedará disponible para otros meses.