

## Consultas Realizadas

# Licitación 360290 - LPN SBE 32-19 CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE CHATBOT PARA WHATSAPP

### Consulta 1 - Capacidad Técnica/Experiencia solicitada

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>Considerando que hoy en día en Paraguay son pocas o prácticamente inexistentes las empresas que pueden demostrar haber realizado implementaciones como la requerida por IPS en este llamado y en la dimensión requerida de facturación, se solicita pueda ser aceptada la experiencia del fabricante de la solución a ser ofertada. Esto permitirá aprovechar la vasta experiencia que tiene este tipo de empresas del área tecnológica que cuentan con soluciones de Chatbot y están representadas en el País. Esperando que esta solicitud sea aprobada para proveer la mejor solución posible a la convocante.</p>		

### Consulta 2 - Respecto a la Cantidad de Sesiones

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>Solicitamos que la convocante defina un rango mayor o menor a una cantidad fija de sesiones solicitadas. Al solicitar un rango tan amplio (de 10.000 a 25.000), se puede generar una diferencia de ofertas muy grande no pudiendo ser comparadas de manera justa, ya que se está requiriendo un rango que va desde un mínimo de 10.000 sesiones a un máximo que es 2.5 veces mayor que el mínimo inicial. Solicitamos que la convocante pueda definir un mínimo solamente para evitar ofertas muy diferentes que no puedan ser comparables entre sí. Ejemplo: capacidad mínima de 25.000 sesiones diarias.</p>		

### Consulta 3 - Experiencia Especifica

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>Se solicita se requiera por lo menos 1 experiencia internacional en Chatbot de tipo médico o de seguros medicos, de parte del oferente, considerando que la mayoría de las implementaciones a nivel mundial son de tipo comercial. Esto permitirá que la oferente comparta su experiencia con el IPS asegurando una correcta implementación del servicio y un resultado exitoso para los asegurados de IPS.</p>		

### Consulta 4 - Respecto a las Licencias de Apps

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>Solicitamos se aclare que se entiende por MicroApp, siendo esta una terminología que no es utilizada en el caso de sistemas de Chatbot. El Chatbot se considera como una aplicación ya en sí por su definición. Se pide aclarar si la entidad está solicitando 10 Chatbots o solamente 1 Chatbot.</p>		

### Consulta 5 - Capacidad de Multicanales

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>Se solicita a la convocante que considere requerir la capacidad de manejar multicanales como Facebook, Messenger, Twitter y Webchat de manera a brindar más opciones de comunicación a los numerosos asegurados con los que hoy cuenta la entidad. En caso que esta capacidad no sea un requerimiento de la solución Chatbot adquirida la entidad se auto limitara a no trabajar con otros canales de comunicación de alta penetración e impacto en el país.</p>		

## Consulta 6 - Respecto al Dialogo/Lenguaje natural.

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>6. Respecto al Dialogo/Lenguaje natural</p> <p>Se solicita a la convocante que requiera la posibilidad de integrar Inteligencia Artificial en la solución de Chatbot, en caso de no hacerlo la entidad estaría adquiriendo una solución tecnológica obsoleta en referencia a las necesidades de hoy en día en el mundo de los sistemas de atención al cliente, abriéndose a la posibilidad de tener que desechar el producto adquirido en un corto tiempo debido a que el uso de la Inteligencia Artificial se está volviendo un standard para los sistemas de Chatbot a nivel mundial. Esto también aseguraría a la Entidad el adquirir un producto que cuente con las últimas tecnologías del mercado, evitando soluciones que no estén al nivel que necesita el IPS para atender a sus más de 2.000.00 de beneficiarios.</p>		

## Consulta 7 - Pregunta 1: Ítem 8 (Integraciones)

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>Según el texto "Deberá tener la capacidad de integración con la herramienta GENESYS propia del Call Center del IPS, para que en el caso de que una interacción del Chat necesite ser atendida por un operador humano"; se entiende que están solicitando la capacidad de escalar la interacción del CHATBOT con un agente humano, incluyendo el historial del dialogo del asegurado con el CHATBOT, de modo que el agente tenga todo el contexto de la interacción previa del asegurado con el CHATBOT y así poder brindar una atención consistente. ¿Es correcto?</p>		

## Consulta 8 - Pregunta 2: Ítem 8 (Integraciones)

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>Se entiende que dentro del marco de integración del CHATBOT con la herramienta Genesys solicitado en el Item 8 (Integraciones), los agentes humanos también deben tener la capacidad de volver a transferir la sesión al CHATBOT con el correspondiente contexto de las conversaciones previas. ¿Es correcto?</p>		

## Consulta 9 - Pregunta 3: Reportes

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>Entendemos que la solución debe contar con una reportería unificada con el Sistema de Contact Center Genesys, de modo a tener una visión end to end de cada Interacción; es decir contar con la trazabilidad desde el inicio hasta el final de la interacción con el asegurado, incluyendo en la misma vista la interacción del asegurado con el CHATBOT y el agente humano. ¿Es correcto?</p>		

## Consulta 10 - Pregunta 4: Capacidad de integraciones a futuro

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>Considerando que en este momento solo se solicita capacidades de diálogos dirigidos con el CHATBOT y no así conversaciones naturales. ¿Es requerido que el sistema ofertado tenga la capacidad comprobable de integración con plataformas cognitivas tipo World Class, como ser Google, Alexa, Watson, etc, a efectos de implementación a futuro?</p>		

## Consulta 11 - Pregunta 5: Ítem 8 (Integraciones)

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
<p>Entendemos que la integración solicitada con la plataforma de Contact Center Genesys debe ser realizada con los conectores oficiales provistos por Genesys para el efecto, de modo a contar con una integración homologada que garantice el correcto funcionamiento; y que dichos conectores con su implementación y requerimientos correspondientes deben estar incluidos en la oferta. ¿Es correcto?</p>		

## Consulta 12 - Pregunta 6: WhatsApp for Business

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
Se entiende que IPS requiere una integración oficial con WhatsApp for business para las funcionalidades requeridas en el presente PBC, para el efecto es pre-requisito contar la aprobación de WhatsApp para el uso de sus APIS oficiales. ¿Actualmente IPS ya ha gestionado esta autorización?		

## Consulta 13 - Bots en Simultáneo

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿Se refiere a 25 bots con flujos distintos o el mismo bot replicado?		

## Consulta 14 - Hasta 10 Micro Apps, cada una con conexión a web service.

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿Qué se considera Micro Apps? ¿Se refiere a flujos personalizados conectados a través de Web Services a los sistemas de IPS? Por Ej. ¿Agenda Médica, sería una Micro App?		

## Consulta 15 - Dialogo dirigido con preguntas abiertas, no es conversacional.

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿Se debe incluir en la propuesta Inteligencia Artificial Conversacional y NLP?		

## Consulta 16 - Notificaciones

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿El proveedor debe contar con una API para la carga de notificaciones?		

## Consulta 17 - Método de Filtro o Discriminación.

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿Se debe considerar un Web Service para esto, es correcto?		

## Consulta 18 - Pregunta 7: Ítem 6 (Notificaciones)

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
Para el envío de notificaciones, en una integración de WhatsApp for Business, es necesario la utilización de mensajes HSM (Highly Structured Message), los cuales son mensajes con costo para WhatsApp. Los costos de dichos mensajes no podrán estar incluidos en la oferta, pues los mismos son facturados por WhatsApp según el volumen mensual de mensajes HSM enviados, a un costo que está sujeto a cambios según lo establezca el mismo WhatsApp para cada país o región. Por lo tanto, se propone emitir facturas mensuales por separado por los mensajes HSM enviados, al mismo valor que factura WhatsApp y solamente adicionando los valores de los impuestos de nacionalización correspondientes (IRACIS e IVA) a efectos de facturación local. Favor confirmar.		

## Consulta 19 - Base de Datos IPS

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
Cuántos Web Services se deben considerar? Estos WS están disponibles para consumo a través de Internet?		

## Consulta 20 - Pregunta 8: Ítem 8 (Integraciones)

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
En base a lo solicitado en el ítem 8 (Integraciones), "La empresa adjudicada deberá realizar la puesta del servicio e instalación de los servidores y las integraciones con las bases de datos de IPS, según se menciona en el ÍTEM 1"; ¿se debe entender que la oferta tiene que estar basada en una solución On-Premise en el Data Center de IPS?		

## Consulta 21 - Integración Genesys

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿Cuál es la versión y producto de Genesys con el que cuenta IPS y al cual se debe integrar?		

## Consulta 22 - Instalación y configuración

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿En el caso que no se requieran servidores, por tratarse de una solución cloud, cómo se debe valorar este ítem?		

## Consulta 23 - Soporte técnico

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
De no poder restablecerse el servicio el oferente deberá contemplar un servicio de respaldo. Se consulta: ¿Este respaldo puede ser otro bot por otro canal (Web, Messenger, etc), es correcto?		

## Consulta 24 - Pregunta 14: Instalación y Configuración

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
En caso de cotizarse una solución On-Premise. ¿La oferta debe incluir los servidores y todos los requerimientos de hardware y software necesarios, o los mismos solo deberán ser detallados para ser provistos por IPS en su Datacenter?		

## Consulta 25 - Pregunta 9: Ítem 14 (Instalación y Configuración )

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿La solución ofertada podrá ser una solución hospedada como servicio en una nube privada, por el periodo de duración del contrato?		

## Consulta 26 - 1) Sobre la Capacidad Técnica/Experiencia solicitada.

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
Se solicita a la entidad que acepte la experiencia del fabricante de la solución, esto considerando que la experiencia en herramientas de tipo Chatbot en Paraguay es mínima, esta limitante evitaría que la Entidad cuente con ofertas de las mayores empresas internacionales que tienen una amplia experiencia en este tipo de productos a nivel internacional.		

## Consulta 27 - 2) Sobre la cantidad de sesiones.

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
Se solicita a la entidad que defina de mejor manera la cantidad de sesiones, usando un mínimo base. El rango especificado es muy amplio lo que generara ofertas no comparables económicamente al estar pidiendo un máximo de capacidad que supera el 100% del mínimo requerido. Esperamos con esto evitar confusiones entre los oferentes y al momento del análisis de ofertas.		

### Consulta 28 - 3) Sobre MicroApp

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
Se solicita aclarar la definición de MicroApp según la Convocante?		

### Consulta 29 - 4) Sobre el Diálogo/ Lenguaje Natural

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
Se recomienda a la Convocante que exija en sus EETT la capacidad de la solución de utilizar Inteligencia Artificial, al ser esto uno de los principales beneficios en el uso de soluciones de tipo Chatbot ya esto permite la automatización y mejor manejo de la información proveída por los usuarios. EN caso de no tener la solución adquirida la posibilidad de manejar		

### Consulta 30 - Pregunta 10: Sección V - RESPONSABILIDAD LEGAL SOBRE LOS CONTENIDOS

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
La integración de oficial con WhatsApp for business, requiere la gestión y mantenimiento mensual de cada línea de atención o número de celular asignado a la atención de WhatsApp. ¿IPS requiere una sola línea / número de celular de cabecera para la atención del canal de WhatsApp?		

### Consulta 31 - Base a la Capacidad Técnica/ Experiencia solicitada.

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
Se solicita a la convocante que se considere válida la experiencia en desarrollo de software para los oferentes (o socios en consorcio) locales, juntamente con la experiencia de los fabricantes de soluciones de chatbot. Dada la escasa o nula implementación de chatbots en el país, es un limitante extremo la solicitud de experiencia local. Entendemos que la experiencia puede demostrarse con cartas de satisfacción proveídas por los mismos clientes o contratos y facturas de los Servicios que fueron realizados a empresas públicas o privadas del exterior, con lo cual el IPS podrá contar con más y mejores ofertas competitivas.		

### Consulta 32 - Pregunta 11: Ítem 8 (Integraciones)

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
La integración con agentes humanos del Contact Center Genesys, requiere la adopción nativa del canal de WhatsApp en las posiciones de agentes que atenderán este canal. ¿La propuesta debe incluir los costos de habilitación del canal de WhatsApp para las 10 posiciones actuales de agentes multimedia de Genesys?		

### Consulta 33 - Pregunta 12: Ítem 12 (Integración transparente de tecnologías de seguridad)

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
Favor enumerar las tecnologías principales que sirven al Contact Center y Servicios de atención al Asegurado, para los cuales se solicita integración transparente en el Ítem 12 (Integración transparente de tecnologías de seguridad).		

### Consulta 34 - Bots en Simultáneo

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
Se refiere a 25 bots con flujos distintos o el mismo bot replicado?		

### Consulta 35 - Pregunta 13: Soporte para otros canales de chat

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿La solución de CHATBOT ofertada debe soportar además de WhatsApp, los canales de WebChat de la página web de IPS y Messenger de Facebook?		

## Consulta 37 - Hasta 10 Micro Apps, cada una con conexión a web service

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿Qué se considera Micro Apps? ¿Se refiere a flujos personalizados conectados a través de Web Services a los sistemas de IPS? Por Ej. ¿Agenda Médica, sería una Micro App?		

## Consulta 38 - Dialogo dirigido con preguntas abiertas, no es conversacional.

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿Se debe incluir en la propuesta Inteligencia Artificial Conversacional y NLP?		

## Consulta 39 - Notificaciones

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿El proveedor debe contar con una API para la carga de notificaciones?		

## Consulta 40 - Método de Filtro o Discriminación

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿Se debe considerar un Web Service para esto, es correcto?		

## Consulta 41 - Integraciones: Base de Datos IPS

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿Cuántos Web Services se deben considerar? ¿Estos Web Services están disponibles para consumo a través de Internet?		

## Consulta 42 - Integracion con Genesys

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿Cuál es la versión y producto de Genesys con el que cuenta IPS y al cual se debe integrar la solución ofertada?		

## Consulta 43 - Instalación y configuración

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
¿En el caso que no se requieran servidores, por tratarse de una solución cloud, cómo se debe valorar este ítem?		

## Consulta 44 - Soporte técnico

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
De no poder restablecerse el servicio el oferente deberá contemplar un servicio de respaldo. Se consulta: ¿Este respaldo puede ser otro bot por otro canal (Web, Messenger, etc), es correcto?		

## Consulta 45 - Pregunta 15: Capacidad Técnica/Experiencia - Requisitos Mínimos

Consulta	Fecha de Consulta	24-06-2019
En cuanto al ítem "Presentar copias de Contratos y/o Facturas a través de las cuales el oferente demuestre haber facturado e prestación de Servicios implementación y Mantenimiento Chatbot para Whatsapp instituciones públicas o privadas dentro de 5 (cinco) años (2014 2015 - 2016 - 2017 2018), y que el volumen de negocios en su totalidad sea igual o superior al 50% (cincuenta por ciento) del valor de su oferta." Considerando que las soluciones de CHATBOT y especialmente WhatsApp son soluciones emergentes cuyas APIS oficiales se liberaron hace pocos meses; solicitamos considerar referencias de CHATBOT y/o VOICEBOT en general de la marca ofertada, en la región u otras inclusive.		