

LICITACION PRIVADA N° 460/2020

APERTURA DE LA OFERTA:

Día: 26 Mes: Octubre Año: 2020 HORA: 10,00

detallan.

Sírvase cotizar precios por el suministro de los elementos que a continuación se

Saludo a Ud./s., atentamente.

C.P. HORACIO G. YBARRA
 Jefe Departamento Compras y Patrimonio
 LOTERÍA CHAQUEÑA

REN	CANT	DETALLE Y CONDICIONES	PRECIOS	
			UNITARIO	TOTAL
1.-	01	Servicio de Atención Telefónica con aplicación de Central Digital Inteligente para denuncias de juego clandestino (0810-888-5684) y para personas con problemas de ludopatía (0800-888-2008) ambos con las siguientes características: Atención 0810 y 0800 las 24 horas 1. Reuniones de coordinación del árbol de llamadas. 2. Redacción del árbol de llamadas. 3. Estudio de grabación 4. Locución / Locutor 5. Armado del sistema 6. Puesta a punto de todas las prestaciones de Teledirecto. 7. Servicio 0810 24hs 8. Recepción automática de llamados 9. Identificación de números y sucursales cercanas 10. Derivación de llamados a sucursales 11. Grabación de todas las llamadas 12. Archivos de audio por sucursal 13. Historial de llamadas 14. Asistencia diurna y nocturna 15. Estadísticas semanales y mensuales 16. Creación de base de datos de teléfonos 17. Programación especial para feriados o días no laborales	\$	\$
02-	01.-	Servicio de aplicación de sistema informático para la atención al público de la entidad con las siguientes características: 1) Sistema de atención (CRM) Una sola Plataforma integrada con información de : a) Asesores de reclamos b) Áreas de derivación c) Tipología de casos d) Estadísticas de atención y casos e) Información 100% online 2) Sistemas de Comunicación a) Autogestión de equipo comunicación b) Contenidos para comunicación a diferentes públicos c) flujos de comunicación por email automatizada d) Encuestas de satisfacción e) comunicados por Sms ...///	\$	\$

Conforme a las especificaciones del llamado-----

 FIRMA

.....
 FIRMA Y SELLO ACLARATORIO DEL PROVEEDOR

LICITACION PRIVADA N° 460/2020

APERTURA DE LA OFERTA:

Día: 26 Mes: Octubre Año: 2020 HORA: 10,00

Sírvase cotizar precios por el suministro de los elementos que a continuación se detallan.

Saludo a Ud./s., atentamente.

C.P. HORACIO G. YBARRA
Jefe Departamento Compras y Patrimonio
LOTERÍA CHAQUEÑA

	<p>///...</p> <p>3) Operaciones de Atención</p> <ul style="list-style-type: none">a) Visualización de asesores en distintos coloresb) Organización por día, semana o mesc) Alertas de recordatorios a asesores por emaild) Evolución de estadios de atencióne) Chequeo de tareas realizadas.f) Campañas de comunicación automática según roles de atención <p>4) Control de atención</p> <ul style="list-style-type: none">a) Base de contactos onlineb) Operaciones activasc) División de operaciones por estados de atencióne) Buscadores intuitivosf) Herramientas de contacto con clientes (email, Whatsapp, llamadas)g) Historial de clientesh) Reportes en tiempo real y descargables <p>5) Herramientas de contacto directo a través de diferentes canales:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Campañas de email programadasb) Flujos de contacto automatizadoc) Comunicados por Smsd) Publicación de contenidos en redes <p>6) Diversidad de métricas disponibles</p> <ul style="list-style-type: none">a) Asesoresb) Tiempos de atenciónc) Áreas de derivación de casosd) Efectividad de resolución de operaciones <p>7) Alcance del servicio</p> <ul style="list-style-type: none">a) 20 usuarios incluidos mínimob) Todas las prestaciones mencionadasc) 12000 emails mensuales para campañasd) Alertas automáticas bonificadase) Mensajes Push bonificadosf) Capacitaciones ilimitadasg) Soporte técnico ilimitado <p style="text-align: center;"><u>CLAUSULAS ACLARATORIAS</u></p> <p>1) GARANTÍA DE OFERTA: El Oferente deberá presentar Garantía de Oferta (Sellado en A.T.P.) equivalente al 1% (UNO POR CIENTO) del valor total de la propuesta.</p> <p>2) GARANTÍA DE ADJUDICACIÓN: Se sugiere al oferente a fin de</p> <p style="text-align: right;">...///</p>		
--	---	--	--

Conforme a las especificaciones del llamado-----

FIRMA

.....
FIRMA Y SELLO ACLARATORIO DEL PROVEEDOR

LICITACION PRIVADA N° 460/2020

APERTURA DE LA OFERTA:

Día: 26 Mes: Octubre Año: 2020 HORA: 10,00

detallan.

Sírvase cotizar precios por el suministro de los elementos que a continuación se

Saludo a Ud./s., atentamente.

C.P. HORACIO G. YBARRA
Jefe Departamento Compras y Patrimonio
LOTERÍA CHAQUEÑA

	<p>///...</p> <p>evitar posteriores trámites administrativos, presentar Garantía de Adjudicación (Sellado por A.T.P.) equivalente al 10 % (DIEZ POR CIENTO) del valor total de la propuesta.</p> <p>3) <u>MANTENIMIENTO DE OFERTA:</u> 20 días hábiles.</p> <p>4) <u>PLAZO DE IMPUGNACION:</u> 3 días de recibida la nota de Pre-Adjudicación. Para formular la impugnación, la oferente impugnante deberá realizar previamente un depósito en Lotería Chaqueña, por un monto igual al 10 % (DIEZ POR CIENTO) del importe correspondiente a la oferta de la firma impugnada. De prosperar la impugnación dicho depósito le será devuelto al oferente impugnante, caso contrario quedará en poder de Lotería Chaqueña</p> <p>5) <u>LUGAR DE ENTREGA:</u> serán las líneas telefónicas definidas por Lotería Chaqueña.</p> <p>6) <u>PLAZO DE ENTREGA:</u> Inmediata. El servicio deberá ser prestado diariamente las 24 hs. del día los 365 días de año solo pudiéndose realizar modificaciones previamente acordadas y aceptadas por Lotería Chaqueña.</p> <p>7) <u>VIGENCIA:</u> El tiempo de duración del servicio, objeto de esta Licitación será desde la suscripción del Contrato por el término de un año, con opción a 1 (un) año más de prórroga a favor de Lotería Chaqueña. El precio de lo cotizado se regirá durante los primeros SEIS (6) meses, para los siguientes meses de contratación como así también para los que correspondan sus eventuales prórrogas sufrirán un incremento acumulativo del DIEZ POR CIENTO (10 %). Si Lotería Chaqueña resolviera suspender definitivamente el presente servicio, se comunicara al adjudicatario con CUARENTA Y OCHO (48) horas de anticipación, sin obligación por parte de la Institución de abonar indemnización alguna por ningún concepto.</p> <p>8) <u>FORMA DE PAGO:</u> Los pagos se efectuarán mensualmente por mes vencido dentro de los quince(15) días de presentada la factura de conformidad, por autoridades del Organismo, por Mesa de Entradas y Salidas</p> <p>9) <u>LIBRE DEUDA A.T.P.:</u> El oferente deberá presentar con su oferta, la Constancia de cumplimiento fiscal en A.T.P., según lo establecido por el DECRETO N° 2774, ART. 1° QUE DICE ... "NO SER DEUDOR DE LA ATP O BIEN ACREDITAR TENER REGULARIZADA SU SITUACIÓN TRIBUTARIA CON EL FISCO PROVINCIAL; TODO ELLO MEDIANTE CONS</p> <p>...///</p>		
--	--	--	--

Conforme a las especificaciones del llamado-----

FIRMA

.....
FIRMA Y SELLO ACLARATORIO DEL PROVEEDOR



LICITACION PRIVADA N° 460/2020

APERTURA DE LA OFERTA:

Día: 26 Mes: Octubre Año: 2020 HORA: 10,00

Sírvase cotizar precios por el suministro de los elementos que a continuación se detallan.

Saludo a Ud./s., atentamente.

C.P. HORACIO G. YBARRA
Jefe Departamento Compras y Patrimonio
LOTERÍA CHAQUEÑA

		<p>///...</p> <p>TANCIA ACTUALIZADA, A LA FECHA DE SU PRESENTACIÓN, EXTENDIDA POR LA ATP". Caso contrario su oferta podrá ser desestimada por Lotería Chaqueña.</p>		
--	--	---	--	--

REQUISITOS QUE DEBERÁ TENER EN CUENTA TODO OFERENTE:

- Las propuestas deben ser presentadas en sobre cerrado, el que no debe tener inscripción alguna, salvo indicación de la contratación que corresponda, día y hora de apertura.
- En el lugar, día y hora determinados para celebrar el acto, se procederá a la apertura de los sobres en presencia de funcionarios designados por el Organismo licitante y de quienes, desearan presenciarlo.
- Los sobres deben ser entregados en el Departamento de Mesa de Entradas y Salidas de esta Institución.
- Lotería Chaqueña se reserva el derecho de rechazar toda cotización en la que no se contemple todos los datos solicitados en el presente.
- Las garantías mencionadas en los puntos 1 y 2 de las cláusulas aclaratorias, serán sin término de validez, caso contrario podrá no ser considera la oferta.

Conforme a las especificaciones
del llamado-----

FIRMA

.....
FIRMA Y SELLO ACLARATORIO
DEL PROVEEDOR