

## Invitación a Cotizar

Estimados Proveedores

Por este medio se les invita a participar en el proceso de Contratación Directa por Cotización N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 **Requerimiento de servicios administrativos de telefonía, capacitación y Soporte técnico para el proyecto Call Center del CNE. Sistema de Incidencias y Gestión Electoral.”**

### REQUERIMIENTOS

#### **LOTE 1**

***Requerimiento de servicios administrados de telefonía, capacitación y soporte técnico para el proyecto Call Center del Consejo Nacional Electoral (CNE).***

*Se requiere la implementación de servicios de telefonía y gestión de un centro de llamadas para 300 agentes. Los agentes estarán distribuidos en dos salones distintos en un mismo edificio, con posibilidad de agregar alguna ubicación física adicional, por lo que la solución a ofrecer debe poder ajustar a distintas áreas físicas para despliegue de los agentes.*

*El servicio debe incluir todos los elementos necesarios para la operación del call center, excepto por los computadores personales tipo desktop, personal y mobiliarios que serán aportados por el CNE, así como los salones de trabajo. Los salones cuentan con las condiciones de cableado eléctrico y de datos para la interconexión de los computadores.*

*El servicio debe incluir entre otras cosas el servicio de telefonía (SIP trunk, E1, etc), central telefónica (PBX), teléfonos (pueden ser softphones) y diadema omnidireccional con reducción de ruido. Asimismo, debe incluir todos los servicios de instalación, configuración, soporte técnico y administración de la plataforma, como servicios administrados.*

*El Centro de llamadas operará todo el mes de noviembre. Se requiere que la implementación incluya la capacitación de agentes y supervisores de previo a la puesta en producción del servicio, de forma que se garantice un óptimo desempeño el día de las elecciones. El servicio requerido debe estar disponible durante las pruebas y simulacros que se realizarán durante todo el mes de noviembre previo al día de las elecciones y el día 28 de noviembre como parte de los servicios importantes del CNE para las elecciones generales que se realizarán ese día en todo el país.*

***Especificaciones técnicas requeridas:***

Item	Servicios	Cantidad	Especificaciones técnicas
1	Telefonía	350	Posibilidad de habilitar diversos grupos de atención de acuerdo al tipo de solicitud.
			Capacidad de incorporar costos por agentes basado en la necesidad de expansión
			Capacidad de manejar máximo 700 llamadas simultaneas con capacidad de llamadas.
			Capacidad de realizar acceso a la plataforma de call center por medio de un sitio web con los servicios de internet del CNE
2	Distribución Automática de Llamadas (ACD)	1	Servicio de ruteo que desvía la llamada entrante a los diferentes agentes de servicio. Debe incluir características de gestión como:
			Volumen de llamadas (Balance y Distribución)
			Llamadas atendidas
			Duración de llamadas
			Tiempo de espera
			Monitoreo de llamadas
			Llamadas en conferencia
Coaching			
3	Respuesta Interactiva de Voz (IVR)	1	Menú que identifica, segmenta y en ruta las llamadas a los agentes más apropiados, maneja colas y mensajes pregrabados
4	Cola de llamadas	1	Manejo de una cola de espera en caso de que todos los agentes están ocupados en determinado momento, con capacidad de manejo de hasta 350 llamadas en espera. Los administradores deben tener la posibilidad de analizar la cola de llamadas en tiempo real para toma de decisiones y optimización del servicio
5	Control de Llamadas	1	Proveer al menos:
			Llamada en Espera
			Mute (Silenciador)
			Conferencia
			Transferencia
Corte			
6	Códigos de disposición diferenciados por colas de llamadas con	1	Ofrecer estados como:
			Dependencia Estatal
			Incidentes

<b>Item</b>	<b>Servicios</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Especificaciones técnicas</b>
	<i>posibilidad de ser editadas</i>		<i>Escalamiento</i>
			<i>Transferido</i>
			<i>Etc</i>
7	<i>Grabación de llamadas</i>	1	<i>Grabación de todas las llamadas, para temas de seguimiento y control disponibles hasta por un mes después de finalizado el proceso</i>
8	<i>Monitoreo de llamadas</i>	1	<i>Permitir que los supervisores puedan escuchar llamadas en vivo para control de calidad, así como la gestión de un Dashboard General de la gestión total del Call Center para ser proyectado en pantallas del CNE.</i>
9	<i>Llamada en Conferencia</i>	1	<i>Opción para efectos de colaboración y escalonamiento de los niveles de solicitud que requieran la participación de varios participantes en tiempo real.</i>
10	<i>Correo de voz, transcripción y notificaciones</i>		<i>Opción que permita dejar mensajes de voz a los agentes</i>
11	<i>Marcación Manual Outbond</i>	1	<i>Opción de marcación Outbond por medio de marcación manual</i>
12	<i>Reportes en tiempo real</i>	1	<i>Debe incluir dashboard para el supervisor, se debe incluir una capacitación de uso a los diferentes supervisores y acompañamiento en sitio en la fecha del evento</i>
13	<i>Reportes Históricos</i>	1	<i>Con opciones de:</i>
			<i>Nivel de servicio</i>
			<i>Tiempo de manejo</i>
			<i>Tiempo de abandono</i>
			<i>Tiempo de espera</i>
			<i>Por agente</i>
			<i>Por códigos de disposición diferenciados</i>
<i>Etc.</i>			
14	<i>Integración de CRM para apertura de Tickets de soporte</i>	1	<i>Integración CRM para asignación de ticket de soporte de acuerdo al diseño de flujo en escalonamiento solicitado para las mesas de ayuda</i>
15	<i>Envío Masivo de mensajes de voz</i>	1	<i>Opción de enviar notificaciones de información de interés a grupos específicos en la estructura del proceso electoral, pueden ser mensajes Pregrabados.</i>

<b>Item</b>	<b>Servicios</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Especificaciones técnicas</b>
16	Licencia Extensiones en la Nube	350 (300 agentes + 50 especialistas de mesa de ayuda)	Opción de conectar a cada agente desde computador por medio de URL WEB.
			Debe de proveer la licencia, si aplica, del SoftPhone que usará el agente; compatible con Windows.
			Incluir 350 diademas profesionales con características de funcionamiento de cancelación de ruido, flexibilidad de micrófono, control de respuesta y fin de llamada, tono de alerta, activar y desactivar volumen, compatibles con Windows.
17	Sistema de marcación automática de llamadas salientes	1	Opción de llamada salientes a los diferentes agentes de servicio; a partir de listas telefónicas predefinidas, este asigne las llamas una vez finalizada la anterior. Las llamadas salientes nacionales y todos los operadores celulares nacional, no se requiere internacional.
18	Reporte de llamadas salientes	1	Opción que permite al administrador ver la cantidad de llamadas satisfactorias, fallidas, duración de las llamadas, etc.
19	Llamadas entrantes y salientes	1	Servicio para el manejo de 600 llamadas entrantes y salientes
20	Paquete de minutos	1	Paquete de minutos a todas las redes al menos 1,000
21	Soporte técnico 8x5	1	Acceso a técnicos especializados, para mantenimiento, configuraciones o corrección de fallas, incluyendo ingenieros especializados remotos y en sitio el día del evento a partir de las 4:30 am hasta las 4:30 del día siguiente.
22	Redundancia tipo Cluster de WebRTC	1	Redundancia Activo a Activo en diferentes Data Center, San Pedro Sula y Tegucigalpa para alta disponibilidad de servicios Cloud.
23	Redundancia de Servicios PSTN para interconexión de servicio.	1	Alta disponibilidad de servicios de telefonía fija para el uso del servicio asterisco en diferentes nodos (Distintas ciudades, ej. San Pedro Sula, Tegucigalpa)
24	Servicios Administrados de Implementación del Call Center	1	Asignación en sitio de recursos especializados de Call Center para la capacitación, implementación y puesta en marcha de estrategias de los servicios contratados durante la configuración y la producción.
25	Capacitación de usuarios en el uso de la plataforma	1	Capacitación para la cantidad de agentes a implementar y supervisores con acompañamiento durante la configuración y puesta en producción del servicio de Call Center.

<b>Item</b>	<b>Servicios</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Especificaciones técnicas</b>
26	Requerimiento de alojamiento y disponibilidad del Servicios 100% Cloud	1	Plataforma 100% Cloud, alojada en servicios líderes como Amazon Web Service, Azure o GCP, con una disponibilidad superior o igual a 99.95% del servicio
27	Cumplimiento de Implementación	1	Capacidad de configuración ágil de servicios de Call Center (Tiempo Máximo 5 días) INCLUYE procesos de capacitación a todos los agentes y simulacro de servicios.
28	Requerimiento de la seguridad y el cumplimiento	1	Incluir normas de cumplimiento de Políticas de Seguridad, de privacidad, filtrado de información, Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), Privacidad del Consumidor (CCPA), Estándares de Accesibilidad (WCAG)

**Experiencia:**

El oferente deberá aportar al menos tres referencias de servicios similares al propuesto.

**Respaldo del fabricante:**

El oferente deberá aportar carta del fabricante de la solución ofrecida que lo acredite como distribuidor autorizado aplicable para este proyecto.

## **LOTE 2**

### **Sistema de Incidencias y Gestión Electoral**

*Se requiere la implementación de un sistema de gestión de Incidencias para brindar un servicio de apoyo a los actores del proceso de elecciones generales del 28 de noviembre de 2021. Dentro de la implementación del call center se requerirá dicho sistema con el propósito de gestionar el soporte técnico oportuno a las juntas receptoras de votos (JRV).*

*El “Sistema Integrado de incidencias y gestión electoral” deberá ser una plataforma interactiva en la nube que permita la gestión de incidencias de forma oportuna, deberá gestionar la implementación del sistema como un proyecto donde los componentes principales esperados son: El Sistema de gestión de incidencias, capacitación al personal del CNE y soporte técnico de la aplicación durante la fase de configuración y operación y servicio de call center.*

### **Características Funcionales de la Solución**

*El oferente deberá proveer una plataforma de software como servicio, todo basado en ambiente web, de manera que pueda ser operado desde los computadores de escritorio del CNE sin necesidad de instalación de servidores o software adicional. El sistema debe brindarse en una plataforma tipo cloud escalable en caso que se requiera y debe ofrecer las funcionalidades necesarias para el registro y gestión de incidencias logísticas o de soporte provenientes de las llamadas recibidas desde las Juntas Receptoras del Voto (JRV) por todo el país.*

*El CNE proveerá un conjunto de datos para el pre-registro de información asociadas a las siguientes bases de datos:*

- 1. Censo Nacional Electoral, Centros de Votación.*
- 2. Asignación y Números de la JRV.*
- 3. Directorio de responsables de centros educativos.*
- 4. Miembros de JRV, operadores técnicos, entre otros.*
- 5. Problemas y soluciones de los incidentes esperados de diferentes sistemas y servicios.*

*El sistema del oferente debe proveer la capacidad para crear incidentes asociados a los datos contenidos en las bases de datos antes mencionadas, los cuales serán entregados bajo el formato que determine el CNE para su carga para la ejecución del entrenamiento, así como para su salida a producción en el Call Center.*

*Los incidentes pueden ser creados de acuerdo a la JRV, Centro de Votación o datos de las personas que realizan la llamada desde las JRV que estén previamente registrados. permitiendo seleccionar el incidente asociado a la llamada y la aplicación debe garantizar la clasificación del tipo de incidente de acuerdo a un conjunto de organismos o personas responsables para la pronta solución. A continuación, se mencionan algunos de los organismos o empresas involucradas para solventar incidentes durante el evento electoral.*

1. *Comisionado Nacional de los Derechos Humanos.*
2. *Secretaría de Educación.*
3. *Fuerzas Armadas de Honduras.*
4. *Policía Nacional de Honduras.*
5. *Empresa Nacional de Energía Eléctrica.*
6. *Empresa Energía Honduras.*
7. *Comisión Nacional de Telecomunicaciones.*
8. *Hondutel.*
9. *Compañías Privadas de Servicios Telefónicos.*
10. *Bomberos de Honduras.*
11. *Registro Nacional de las Personas.*
12. *Otros.*

*Aquellos incidentes que no puedan ser resueltos, deberán ser escalados de acuerdo a la clasificación de la incidencia, de tal forma que debe soportar la gestión de distintos tipos de casos y estados de incidencias, ejemplo Abierto y Cerrado. Los estados de los incidentes deben ser acordados previamente junto al CNE. Es opcional que los incidentes cerrados pueden ser clasificados de acuerdo a su solución satisfactoria o no satisfactoria.*

*La aplicación debe guiar al agente desde la creación del incidente hasta su resolución, además la plataforma también deberá ofrecer contenido de glosarios, protocolos, procedimientos o guías para la resolución de los incidentes.*

*La plataforma debe poder realizar asignación automática o manual del incidente de acuerdo al tipo de incidente y el supervisor, incluso permitirle al supervisor tomar el caso para su pronta resolución. El oferente debe proporcionar reportes asociados a los distintos tipos de incidentes, bajo los siguientes criterios:*

1. *Departamento.*
2. *Municipio.*
3. *Centro de Votación.*
4. *Junta Receptora de Votos.*
5. *Incidentes y solución aplicada.*

*La aplicación debe manejar un esquema de roles y permisos de acceso de acuerdo al grupo responsable de usuarios que atenderá cada tipo de incidencia, agentes, así como los supervisores del Call Center.*

### ***Dashboard de Estadísticas***

*La solución del oferente debe tener la capacidad de consultar un conjunto de métricas asociadas a la gestión del Call Center, tanto aquellas asociadas a las llamadas como las incidencias creadas en el sistema de incidencias a proveer.*

*Debe ser una solución de software mediante la cual se pueda visualizar en la estación de monitoreo, las estadísticas de las llamadas telefónicas, y los casos generados, escalados y resueltos,*

*en tiempo real. La aplicación debe poder ser adaptarse para ser visualizada en cualquier tipo de dispositivo (responsive).*

*La aplicación debe proveer acceso a los diferentes usuarios designados por el CNE.*

*La aplicación debe permitir la visualización gráfica de las diferentes estadísticas y la generación de los informes acordados.*

### **Capacitación**

*Se requiere un plan de capacitación, incluyendo material de soporte en formato digital para el uso del sistema, el mismo deberá ejecutarse en las instalaciones del Call Center del CNE ubicado en el Hotel Plaza Juan Carlos.*

*La capacitación debe estar dirigida a agentes de Call Center y supervisores (máximo 300 personas).*

*El CNE proveerá junto con las instalaciones, los equipos necesarios para llevar a cabo la capacitación, mientras que el oferente debe aportar el plan de capacitación, materiales, instructivos digitales y personal experto para la capacitación.*

*El personal designado para la capacitación debe brindar apoyo también durante al menos un simulacro y el día de las elecciones.*

### **Soporte**

*El oferente será responsable de la carga de la información requerida por parte del CNE para la configuración del sistema, definiendo los parámetros a seguir para el manejo de la información en el sistema.*

*Adicional al soporte para la configuración del sistema, el oferente deberá brindar soporte técnico y monitoreo 24/7, iniciando este soporte desde la puesta en marcha del proyecto y 10 días previo a la elección, durante el día del evento y 5 días posterior al evento. Para esto el oferente debe contar con personal especializado en el manejo del sistema.*

### **Servicios:**

*El oferente tendrá contemplar en su oferta la responsabilidad de mantener la operación y óptimo desempeño del sistema, incluyendo los servicios de operación, soporte técnico y administración necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones y la adecuada gestión de la información del CNE. Asimismo, todos los recursos de almacenamiento y procesamiento requeridos para la operación del sistema en la nube serán responsabilidad del oferente. Los enlaces a internet para la operación del sistema serán provistos por el CNE.*

### **Seguridad:**

*Debido a la importancia del servicio requerido y al alto impacto que este tiene para la gestión de incidentes el día de las elecciones, la solución ofrecida debe contar con un esquema de seguridad que garantice al CNE la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información durante todo el proceso. Adicionalmente el oferente debe contar con una certificación internacional vigente y válidamente emitida que demuestren un adecuado sistema de gestión de seguridad de la información (ISO 27001) o un sistema de gestión de calidad (ISO 9001).*

### **Licenciamiento de uso:**

*El producto ofrecido debe incluir el licenciamiento de uso para las elecciones generales del 28 de noviembre de 2021 y dos eventos electorales futuros sin costo adicional para el CNE.*

**Experiencia:**

*El oferente deberá aportar al menos tres referencias de servicios en el despliegue de un centro de soporte para eventos electorales similares al solicitado.*

**Respaldo del fabricante:**

*El oferente deberá aportar carta del fabricante de la solución ofrecida que lo acredite como distribuidor autorizado aplicable para este proyecto.*

\*El proveedor debe incluir cronograma de trabajo

\*\*Inicio trabajo con la Notificación de Adjudicación

\*\*\*Este pago se efectuará con Fondos Nacionales mediante el Sistema de Administración Financiera SIAFI de la Secretaría de Finanza de Honduras en el caso de empresa (s) Local (es) deben estar registradas en el sistema, transferencia internacional para empresas extranjeras

\*\*\*\*La Adjudicación será por lotes, quien cumpla requerimientos técnicos y mejor precio ofertado.

**Remitir Ofertas el día 12 de noviembre a las 15:00 horas al correo  
info.ucce@cne.hn**

UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ELECTORALES

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL