



MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES (MICM)

11 de marzo de 2021

CIRCULAR DE RESPUESTA A LOS OFERENTES

Unidad Operativa de Compras y Contrataciones

CIRCULAR No. 01



A TODOS LOS OFERENTES CONFORME AL REGISTRO DE INTERESADOS

Procedimiento de Comparación de Precios para la Contratación de Adquisición y Renovación de Licencias para Uso de Softwares Informáticos, Referencia: MICM-CCC-CP-2021-0003.

El Comité de Compras y Contrataciones de **Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)** les informa que, hasta la fecha **08 de marzo de 2021** recibimos las siguientes preguntas:

1. ¿Se puede participar por ítems?
2. De acuerdo con las especificaciones de este ítem **Lote 2. Renovación de Licencias de Softwares Informáticos / Ítem 2-Certificado SSL**: ustedes solicitan que el certificado SSL tenga subdominios ilimitados y múltiples dominios. Sin embargo, los planes son:
 - Subdominios ilimitados y un solo dominio
 - Subdominios limitados y múltiples dominios
 No hay una opción para tener ambos. ¿Debido a esto, les solicitamos nos aclaren cuántos dominios en total son?, y cuál de esos dos planes les interesa?
3. ¿Esta comparación de precios se enfoca sobre la solución que tiene el MICM actualmente "mylivechat" o el MICM está dispuesto a recibir opciones nuevas?
4. Lote 1 Ítem 6 Chatbot /Licencia en Plataforma de Mensajería Multiplataforma con Inteligencia Artificial. / ¿Sobre cuáles plataformas les interesa brindar el servicio?
5. Lote 1 Ítem 6 Chatbot /Licencia en Plataforma de Mensajería Multiplataforma con Inteligencia Artificial. ¿Tienen alguna preferencia sobre algún motor de Inteligencia Artificial? Si es así, ¿pueden indicar cuál y por qué?
6. Lote 1 Ítem 6 Chatbot/Servicios de análisis de texto/ ¿Pueden explicar qué esperan recibir con este análisis de texto? ¿Pueden explicar con un caso de uso?
7. Lote 1 Ítem 6 Chatbot/ Reconocimiento de Entidades Lingüísticas / ¿Pueden explicar qué quieren decir con entidades lingüísticas? ¿Pueden explicar con un caso de uso?

8. Lote 1 Ítem 6 Chatbot / Reconocimiento de Intención / ¿Cuántas intenciones requieren en el servicio?
9. Lote 1 Ítem 6 Chatbot / Take Over de las conversaciones / ¿Pueden explicar qué quieren decir con take over de las conversaciones?
10. Lote 1 Ítem 6 Chatbot / Modelo predictivo / ¿Pueden indicar cuáles son los casos de uso? ¿Qué quieren predecir?
11. Lote 1 Ítem 6 Chatbot /Envío de imágenes asociadas a productos / ¿Desde donde se espera que se origine el envío de las imágenes?
12. Lote 1 Ítem 6 Chatbot/ Respuestas a preguntas frecuentes (FAQs) ilimitadas/ ¿Quieren decir que requieren definir una cantidad ilimitada de respuestas en la plataforma del Chatbot?
13. Lote 1 Ítem 6 Chatbot/ Capacidad de hacer hash bidireccional/ ¿Pueden explicar qué quieren decir con hacer hash bidireccional? ¿Pueden explicar con un caso de uso?
14. Lote 1 Ítem 6 Chatbot /Cifrado de Rijndael (AES) establecido por NIST/ ¿Dónde quieren aplicar el cifrado AES? 1- Comunicación Webchat – servidor? 2. Interacción con sistemas del MICM, 3. Base de datos de la plataforma de chat, o de otra manera (explique).
15. Lote 2 Ítem 5 Live Chat Agent ¿Este ítem 5 “Live Chat Agent” está relacionada con el lote 1, ítem 6?
16. Lote 2 Ítem 5 Live Chat Agent / Sistema de mensajería web en vivo / ¿Esta comparación de precios se enfoca sobre la solución que tiene el MICM actualmente “mylivechat” o el MICM está dispuesto a recibir opciones nuevas?
17. Lote 2 Ítem 5 Live Chat Agent / Sistema de mensajería web en vivo / Al mencionar mensajería web, ¿quieren decir chat en vivo en la página web de MICM? ¿Requieren tener el servicio en otros canales?
18. Lote 2 Ítem 5 Live Chat Agent/ 10 asientos para chat simultáneos, con cifrado SSL avanzado/ ¿Quieren decir que el MICM requiere tener 10 representantes disponibles para atención simultánea por la plataforma?
19. Lote 2 Ítem 5 Live Chat Agent/Chat proactivo/ ¿Quieren decir que los representantes de servicio pueden tomar la iniciativa de enviarle mensaje a los usuarios a través de la plataforma?
20. Lote 2 Ítem 5 Live Chat Agent/ Sitios web ilimitados/ ¿Quieren decir que este servicio se va a replicar en otras instituciones? Favor explicar
21. Lote 2 Ítem 5 Live Chat Agent/ Chats ilimitados/ ¿Quieren decir que el servicio considere una cantidad ilimitada de chats al mes?



22. Lote 2 Ítem 5 Live Chat Agent/ ID: 67515042/ ¿Pueden indicar a qué corresponde este número de ID?
23. Lote 2 Ítem 5 Live Chat Agent/Soporte y actualización por un (1) año. ¿El año de soporte y actualización empieza a contar a partir de la fecha de adjudicación o es posterior a la contratación del servicio?

Las que a continuación se responden:

1. Si, se puede ofertar por uno o varios ítems.
2. Nos interesa: Subdominios ilimitados y un solo dominio.
3. Si, esta es la que tiene el ministerio. No estamos abiertos a recibir otras opciones, ya que es una renovación y nos interesa mantener esta solución.
4. Facebook, Twitter, WhatsApp Business, Instagram y páginas web.
5. No actualmente no tenemos preferencias por ninguno en particular.
6. Queremos poder deducir el significado a partir de texto y comunicaciones escritas (o datos no estructurados) con el fin de medir cosas como las opiniones del cliente, retroalimentación del usuario, comentarios sobre productos y mucho más.

Ejemplo: Si varios usuarios tienden a agrupar los términos como: caros o costosos, se puede entender que se refieren a que consideran nuestros servicios a un precio muy elevado.

7. Nos referimos a la capacidad de distinguir de manera correcta a través de las oraciones palabras parecidas o similares, al mismo tiempo que identificar palabras sinónimas, por ejemplo: abrazarse (estrechar con los brazos) y abrasarse (quemarse).
8. Como una intención es algo que el usuario quiera hacer, por ejemplo, realizar una llamada, el usuario puede utilizar cualquier término que le parezca natural y mediante el aprendizaje automático se asigna las solicitudes a las intenciones ya definidas. Nos gustaría si es posible aproximadamente de 50 intenciones en adelante.
9. Nos referimos a la característica de realizar informes de los puntos mas relevantes de las conversaciones.
10. Nos interesa predecir, cuáles son los servicios más usados por nuestros usuarios y encontrar formas de mejorar todos nuestros servicios.



11. El chatbot debe tener la característica de obtener datos, en este caso imágenes en distintos formatos, para dar respuestas a los clientes, estas imágenes pueden estar alojadas en nuestro servidor de imágenes o en un equipo local.
12. Así es, como vivimos en un proceso de evolución e innovación constante, no podemos limitar la cantidad de respuestas a preguntas frecuentes.
13. Nos referimos a que el Hash debe ser implementado para la comunicación con nuestro servidor de datos y nuestra plataforma de servicios.
14. Poder cifrar la comunicación entre el cliente externos, el sistema de chatbot y de igual manera el cifrado de la comunicación de la plataforma del chatbot con nuestros servidores de bases de datos, de donde se tomarán datos para dar respuestas a los clientes.
15. No, de manera opcional nos gustaría que ambos tuvieran la capacidad de ser compatibles entre sí.
16. Como actualmente estamos realizando una renovación, no estamos abiertos a nuevas opciones y sí, el precio está basado en nuestra solución actual.
17. Sí, y este debe permitir la integración con otros sitios webs.
18. Así es, requerimos tener de forma simultánea de hasta 10 asientos o agentes.
19. Nos gustaría que chat tenga la característica de poder saludar e invitar a nuestros usuarios a tener una interacción inicial.
20. No se replicaría en otras instituciones, pero nos gustaría poder usarlo en otros de nuestros sitios webs.
21. Sí, requerimos que el servicio o plan, no tenga límites con la cantidad de chats.
22. Este es el código que corresponde a la cuenta que tenemos actualmente, bajo este servicio.
23. A partir de la recepción del servicio.

Angela Ledesma

Responsable Unidad Operativa de Compras y Contrataciones

