

## LLAMADO A CALL CENTER

### OBJETO DEL LLAMADO

Dar servicio de atención telefónica para el FNR de lunes a viernes en el horario de 9 a 17 hs.

### CONSIDERACIONES DE LA PROPUESTA

La atención se realizará mediante la utilización de su central telefónica e infraestructura, accediendo a los sistemas que FNR habilite para la gestión de de manera remota o vía web desde las oficinas de la empresa contratada.

**Número de llamadas recibidas:** mínimo diario de 100. Entre 2500 y 3500 mensuales.

**Personal asignado:** operadores en forma no exclusiva.

La capacitación será brindada en conjunto con FNR con el fin de brindar una solución de calidad y transparente para el usuario que se contacte con el FNR.

### Se requiere:

- La grabación de llamadas con disponibilidad on line de los últimos 2 meses y almacenamiento en discos por al menos 12 meses.
- Un sistema de gestión que permita hacer llegar la información de llamados o situaciones que no se pueden resolver directamente o que no se pueden derivar en el momento del llamado.
- Reportes en forma quincenal de llamados recibidos atendidos y no atendidos.

### FORMA DE PRESENTACIÓN

Los interesados pueden presentar una propuesta con detalle de costos, hasta el **20 de julio 2021**, a través de nuestra web: <http://www.fnr.gub.uy/llamados-abiertos>

### ADJUDICACIÓN

Para la adjudicación del llamado, se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

- a) Antecedentes del Proveedor: Se tomarán en cuenta los antecedentes en empresas vinculadas a la Salud. Ponderación 15 %
- b) Precio: Análisis de la oferta económica presentada Ponderación 85%.

El FNR podrá anular el presente proceso de compras, de entenderlo conveniente.

### PLAZO Y OTRAS CONDICIONES TEMPORALES

El plazo contractual a partir del presente llamado queda definido por el término de 12 meses a partir del 1 de setiembre de 2021, con posibilidad a un año más de prórroga en iguales condiciones, de así entenderlo el FNR, siempre que sea comunicado al proveedor en un plazo no menor a los 60 días de vencimiento del contrato original.

#### **CONDICIONES GENERALES**

Los oferentes aceptan la discrecionalidad técnica del FNR en la determinación de la mejor oferta para el sistema. A los efectos de las notificaciones, quienes accedan al presente pliego deberán consignar en el formulario de identificación, su domicilio actual con todos los datos necesarios para su ubicación, incluyendo dirección de correo electrónico.

La apertura de ofertas se llevará a cabo cualquiera sea el número de propuestas recibidas.

Se podrán solicitar aclaraciones con respecto al llamado, por correo electrónico a: [compras@fnr.gub.uy](mailto:compras@fnr.gub.uy), dirigido a la Dirección General, hasta 2 (dos) días hábiles antes de la fecha de apertura.