



“AÑO DEL DESARROLLO AGROFORESTAL”

FICHA TÉCNICA

ARS SENASA-CCC-PEPU-2017-0007

PROVEEDOR ÚNICO

**COMPRA DE LICENCIAS PARA MÓDULOS DE SISTEMA
DE TURNOS E-FLOW, DEL SEGURO NACIONAL DE
SALUD (SENASA)**

Santo Domingo, Distrito Nacional
Septiembre del 2017

1. DATOS DEL PROCESO DE PROVEEDOR ÚNICO

1.1 Objeto

El objeto de la presente convocatoria será para la **Compra de Licencias para Módulos de Sistema de Turnos E-FLOW, del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)**, de acuerdo con las condiciones fijadas en la presente especificaciones técnicas.

El proyecto de descongestionamiento de los centros de atención persigue brindar al usuario y afiliados diferentes vías para interactuar con SeNaSa, facilitando su atención y disminuyendo su tiempo de espera en la oficina y por ende su insatisfacción por la pérdida de tiempo en espera de una solución.

Se han evaluado opciones que complementan los ya instalados sistemas de turnos E-FLOW, buscando explotar al máximo su capacidad y eficientizar su uso de cara a una mejor atención al afiliado o usuario que se presenta en nuestras oficinas a nivel nacional.

1.3 Cronograma del procedimiento

ACTIVIDADES	PERIODO DE EJECUCION
1. Convocatoria	Martes 05 de septiembre de 2017
2. Período para preguntas	Hasta las 10:00 a.m. del miércoles 06 de septiembre del 2017.
3. Período de respuestas	Hasta las 05:00 p.m. del miércoles 06 de septiembre del 2017
3. Recepción de oferta	Jueves 07 de septiembre del 2017 hasta las 3:00 p.m.
4. Adjudicación	Hasta 5 días hábiles a partir de la recepción de oferta

1.4 Especificaciones Técnicas

El proyecto contempla la adquisición de 3 licencias con sus módulos adicionales como:

- Automatización cola de atención
- Identificación de clientes
- Programación de citas

Con la adquisición de estos módulos para instalarse en las oficinas de Santo Domingo y Oficinas Regionales a nivel nacional, se persigue:

Módulo	Beneficio
Módulo de Automatización de la cola de atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora en la agilidad del servicio ▪ Mejora en tiempos de atención ▪ Disminución de las colas de atención ▪ Mejora en la satisfacción del cliente
Módulo de identificación del cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora en la calidad de la atención ▪ Poder hacer atención personalizada ▪ Mejora en la satisfacción del cliente
Módulo de Citas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disminución de los tiempos de espera ▪ Posibilidad de atender traspasos sin cola de espera ▪ Mejora en tiempos de atención ▪ Disminución de las colas de atención ▪ Mejora en la satisfacción del cliente

El proyecto contempla la instalación de los módulos en las oficinas por fases de implementación, tomando en cuenta el desarrollo del proyecto de interconexión de las Oficinas Regionales por parte de la Gerencia de Tecnología, lo cual será de complemento en la captura de información en la base de datos central para dar seguimiento y monitoreo a la utilización y desempeño de las oficinas al respecto.

1. Alcance

1. La actualización a la última versión del sistema de turnos E-FLOW instalado en las oficinas de SeNaSa ubicadas a nivel nacional.
2. Integración con los sistemas de SeNaSa para manejo de usuarios y afiliados (CRM Dinamycs AX), y realización de periodo de pruebas para el correcto funcionamiento en producción en las salas de atención.
3. Configuración de los módulos tomando en cuenta los criterios que funcionan actualmente para la atención por tipo de trámite en las oficinas, tomando en cuenta la demanda individual de cada oficina.

“AÑO DEL DESARROLLO AGROFORESTAL”

4. Entrenamiento para el equipo técnico y personal de la gerencia de Atención al Usuario en el manejo y configuración de los módulos.
5. Configuración de indicadores para reportería.
6. Compra de módulos segmentada tomando en cuenta el proyecto de expansión del servicio y las oficinas regionales.
7. Acompañamiento por parte del soporte técnico de Sinergit para la instalación en las oficinas en Santo Domingo e interior del país.

2. Funcionamiento esperado:

I- Módulo de Automatización de la cola de atención

Funcionamiento:

- Identificación del cierre de atención de un oficial para llamar al próximo turno en la cola.
- Sistema configurable para asignar priorización a los tickets y que el llamado automático sea en base a los criterios definidos.
- Sistema configurable para diferenciar el tipo de ticket y las posiciones definidas, priorizando por criterios diferentes al tiempo máximo de espera.
- Opción de habilitar o deshabilitar esta opción de acuerdo a la necesidad de la sala.
- Reportería de actividad en la sala por: **turnos emitidos, actividad del auxiliar, duración en sala, duración en la atención, tiempo máximo de espera, tramite más solicitado.**
- Modulo debe integrarse a las opciones que tenemos actualmente de configuración en el sistema de turnos.

II- Módulo de identificación de clientes.

Funcionamiento:

- Capacidad de integración con el CRM Dynamic AX
- Configurable por combinación de criterios en los que confluyan: Tipo de afiliado, tramite, prioridad dependiendo tramite.
- Configurable para segmentación de puestos de atención en consonancia a la identificación de clientes.
- Complemento de configuración para E-FLOW con las opciones actuales.
- Opción de habilitar o deshabilitar esta opción de acuerdo a la necesidad de la sala.
- Reportería de actividad en la sala por: **turnos emitidos, actividad del auxiliar, duración en sala, duración en la atención, tiempo máximo de espera, tramite más solicitado.**

III- Módulo de Citas

Funcionamiento:

- Interacción del sistema de turnos por oficina, con medios de comunicación como email, SMS, llamadas para la gestión de citas.
- Proporciona un Webservice de citas para integrarla con los sistemas de la organización como puede ser Pagina Web, aplicación móvil propia de la organización.
- Emisión de código de validación o identificador de cita programada
- Configurable para días específicos de citas, horas en el día y cantidad de citas por horas.
- Configurable con la designación de puestos para las citas.
- Configurable para unirse a la cola de >E-FLOW de la oficina seleccionada, confluyendo a los criterios aplicados en ese centro.
- Funcionalidad de cancelación de citas
- Funcionalidad de modificación de citas
- Funcionalidad de envío recordatorio de citas con mensajes personalizables
- Funcionalidad de asignación de oficina
- Reportería de la actividad de citas.

IV- Especificaciones técnicas

Módulo: Automatización de la cola de atención		
Requerimientos	Cumple	No Cumple
Mejora en la agilidad del servicio		
Mejora en tiempos de atención		
Disminución de las colas de atención		
Mejora en la satisfacción del cliente		
Identificación del cierre de atención de un oficial para llamar al próximo turno en la cola.		
Sistema configurable para asignar priorización a los tickets y que el llamado automático sea en base a los criterios definidos.		
Sistema configurable para diferenciar el tipo de ticket y las posiciones definidas, priorizando por criterios diferentes al tiempo máximo de espera.		
Opción de habilitar o deshabilitar esta opción de acuerdo a la necesidad de la sala.		
Reportería de actividad en la sala por: turnos emitidos, actividad del auxiliar, duración en sala, duración en la atención, tiempo máximo de espera, tramite más solicitado.		
Modulo debe integrarse a las opciones que tenemos actualmente de configuración en el sistema de turnos.		

“AÑO DEL DESARROLLO AGROFORESTAL”

Módulo: Identificación de clientes		
Requerimientos	Cumple	No Cumple
Mejora en la calidad de la atención		
Poder hacer atención personalizada		
Mejora en la satisfacción del cliente		
Capacidad de integración con el CRM Dynamic AX		
Configurable por combinación de criterios en los que confluyan: Tipo de afiliado, trámite, prioridad dependiendo trámite.		
Configurable para segmentación de puestos de atención en consonancia a la identificación de clientes.		
Complemento de configuración para E-FLOW con las opciones actuales.		
Opción de habilitar o deshabilitar esta opción de acuerdo a la necesidad de la sala.		
Reportería de actividad en la sala por: turnos emitidos, actividad del auxiliar, duración en sala, duración en la atención, tiempo máximo de espera, trámite más solicitado.		
Módulo: Identificación de clientes		
Requerimientos	Cumple	No Cumple
Disminución de los tiempos de espera		
Posibilidad de atender traspasos sin cola de espera		
Mejora en tiempos de atención		
Disminución de las colas de atención		
Mejora en la satisfacción del cliente		
Interacción del sistema de turnos por oficina, con medios de comunicación como email, SMS, llamadas para la gestión de citas.		
Proporciona un Webservice de citas para integrarla con los sistemas de la organización como puede ser Pagina Web, aplicación móvil propia de la organización.		
Emisión de código de validación o identificador de cita programada		
Configurable para días específicos de citas, horas en el día y cantidad de citas por horas.		
Configurable con la designación de puestos para las citas.		
Configurable para unirse a la cola de >E-FLOW de la oficina seleccionada, confluendo a los criterios aplicados en ese centro.		
Funcionalidad de cancelación de citas		
Funcionalidad de modificación de citas		
Funcionalidad de envío recordatorio de citas con mensajes personalizables		
Funcionalidad de asignación de oficina		
Reportería de la actividad de citas.		

“AÑO DEL DESARROLLO AGROFORESTAL”

Equipo o software	Comentarios
1. Implementación módulos	Se confirmó que se instala e implementa en la capacidad instalada existente en cada oficina con sistema de turnos.
2. Mantenimiento que incluye	Actualización de los módulos o corrección de issue que se presente con el uso de los mismos o actualización del producto a unas versiones siguiente con los módulos ya adquiridos y los cotizados
3. Soporte	Renovable anualmente, con cantidad ilimitada durante el periodo
4. Instalación y configuración	En conjunto fuera de producción.
5. Integración Dynamic	Se integra, sin embargo se solicita hacer las pruebas de lugar.
6. Indicadores reportes	Cuenta con la reportería actual y la configuración para los módulos a adquirir.
7. Actualizaciones y entrenamientos	Incluido en el soporte que se renueva cada año, a solicitud de SeNaSa

1.5 Presentación de Ofertas

1.5.1 Forma para la Presentación de los Documentos Contenidos en la Oferta Económica

Los documentos contenidos en el sobre de Oferta Económica deberán ser presentados en original. La documentación debe estar organizado según el orden planteado, para fines de revisión y deberán firmarse en todas las páginas por el Representante Legal y deberán llevar el sello social de la compañía.

El **Sobre Oferta Económica** deberá contener en su cubierta/portada la siguiente identificación:

1. Nombre del Oferente/ Proponente:

2. Dirección: Calle Presidente González, Número 19, Ensanche Naco, Distrito Nacional.

3. Responsable Legal de la Empresa:

4. Nombre de la Entidad Contratante: Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)

5. Asunto: Presentación Oferta Económica

6. Referencia del Procedimiento: ARS-SENASA-CCC-PEPU-2017-0007

“AÑO DEL DESARROLLO AGROFORESTAL”

La Oferta Económica deberá presentarse en Pesos Dominicanos (RD\$). Los precios deberán expresarse en **dos decimales (XX.XX)** que tendrán que incluir todas las tasas (divisas), impuestos y gastos que correspondan.

El Oferente deberá entregar su propuesta debidamente sellada y firmada, a más tardar **jueves 07 de septiembre del 2017 hasta las 3:00 p.m.** en el Departamento de Compras ubicado en el 3er nivel del Edificio Administrativo Financiero, C/Presidente González No. 19, Ensanche Naco. **Nota: A partir de la hora fijada como término para la recepción de las ofertas no se recibirán otras. Las recibidas fuera de término serán rechazadas sin más trámites.**

1.5.2 Documentos a presentar dentro del Sobre Oferta Económica

Deberán presentar en el Sobre de Oferta Económica los documentos siguientes:

1. Copia de Registro de Proveedores del Estado (RPE).
2. Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) donde se manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de impuestos de sus obligaciones fiscales, vigente.
3. Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), donde se manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de impuestos de sus obligaciones con el pago de la Tesorería de la Seguridad Social, vigente.
4. Acta de la última asamblea de accionistas.
5. Carta donde especifique que son distribuidores autorizados de la marca o vendedor que cuente con el respaldo de la empresa autorizada.
6. Propuesta Técnica y Económica debidamente firmada en el formulario adjunto.
7. Formulario Presentación de Oferta Económica SNCC.F.033.
8. Garantía de fiel cumplimiento del contrato correspondiente al 4% de la oferta económica, si la oferta es mayor de US\$10,000.00
9. Formulario de Aceptación de Pautas Éticas para las Compras debidamente firmado y sellado por el representante legal de la empresa participante.

1.6 Condiciones de pago

Las condiciones de pago estipuladas, son crédito a 30 días luego de emitida la orden de compras y emitida la conformidad del servicio por las áreas de Atención al Usuario y la Gerencia de Tecnología. En caso de requerir un anticipo, el mismo no puede exceder del **veinte por ciento (20%)** del valor de la Orden de Compras. El mismo se hará contra presentación de una **Garantía de Buen Uso de Anticipo** que cubra la totalidad del Avance Inicial, el cual consistirá en una **Garantía Bancaria o Póliza de Seguro**.