

Preguntas y Respuestas RFPS ePAC [CLE-75/2022]

- 1. Favor indicar el tipo de servicio con el cual se pretende realizar la integración (soap, rest, etc)**
No hay definición respecto a tipo de API a utilizar por defecto. Proponer según lo requerido para integrar CCA-banco concentrador. Así como Pros y Contras de cada tipo de API y sugerencia.
- 2. ¿Requieren un plataforma o portal independiente para consulta de documentos firmados?**
No necesariamente. Presentar opciones: portal consulta o enviar información y UNICEF almacena. Se tiene en mente que el proceso genere 3 copias de mandato: 1 para UNICEF, 1 para socio y 1 para Banco.
- 3. ¿La integración con el portal de Unicef ¿tendrá que ser 100% responsabilidad del oferente?**
La edición de las landings de UNICEF es tarea propia y se cuenta con una Agencia de desarrollo web. Pero UNICEF si necesita apoyo en la conexión/integración de los servicios desde que se hace click en la opción de ePAC en adelante.
- 4. ¿Unicef tiene un equipo de desarrolladores para realizar integración a API's de servicios disponibles?**
No, tampoco las agencias de captación. Integración de APIs tiene que estar dentro de las propuestas técnicas y comercial.
- 5. ¿El oferente debe enviar un reporte con la información de las transacciones?**
Sí, se necesita la información de transacciones para gestión, por ejemplo: totales procesadas (cuales aprueban y cuales no aprueban verificación de identidad, monto, apertura banco y cuentacorrente/vista) y el canal que lo gatilló (lo que se complementaría con info. de aprobaciones y rechazos que provea el banco).
- 6. Sobre el punto 2.h ¿Esta validación de ingreso es a la plataforma de Unicef? ¿Los datos se ingresará a BD de Unicef?**
Se refiere a validación de datos para la solución de ePAC: mandato. Rut válido, no números en los nombres, no letras en monto a donar, etc. Los datos se utilizarán para inyectarse al CRM de UNICEF.
- 7. ¿Cuáles son los dispositivos a utilizar para captación de socios en terreno?**
Hoy son los propios celulares de los potenciales donantes. Ellos mismos ingresan a la web de UNICEF. La propuesta, en lo posible tiene que mantener el método de verificación por celular.
- 8. Mencionar el peso promedio, del documento a firmar**
Como máximo dos hojas, el documento tiene que tener el peso para ser enviado por mail o por whatsapp.
- 9. ¿La evaluación de la criticidad de las incidencias, serán definidas por el equipo de Soporte del oferente?**

Definir un marco de qué es incidencia leve, moderada o crítica. Y procedimiento y plazos propuestos para abordar las distintas incidencias. Definición de interlocutores de ambas partes y cómo proceden.

10. Describir para cada canal de atención, tipo de dispositivo desde donde se inscribiría el cliente, plataforma de software utilizada en cada caso donde se debería integrar e-PAC y volúmenes de mandatos e-PAC anuales por canal

El canal es el celular del potencial socio o captador. Estimamos 12.000 inscripciones anuales.

Canal Calle: celular socio.

Canal remoto Digital: celular socio o computadora. visitar <https://www.unicef.cl/dona>

Canal remoto TMK: celular socio o computadora mediante envío de enlace (si hay solución con IVR proponer).

11. ¿Contrato puede ser mínimo 1 año?

De acuerdo a lo indicado en los términos de referencia, inicialmente sería 6 meses, con posibilidad de extensión hasta tres años.

12. Términos y condiciones, deben cumplirse en su totalidad considerando que no es un rol tipo contratista sino que es contratación de un servicio SaaS? (esto relacionado a multas, seguros, etc que en este documento se mencionan)

Sí, los términos y condiciones deben cumplirse. Estos están ajustados a la realidad de UNICEF Chile como Organismo Internacional. Son términos y condiciones preestablecidos por UNICEF para todos sus proveedores.

13. ¿Es posible eliminar la cláusula de término anticipado de contrato por conveniencia? (término sin existencia de motivo técnico, ni de falla del servicio)

No, no es posible.

14. LTA: no hay monto mínimo en el contrato, significa que Unicef no conoce cantidad de mandatos que podría suscribir mensual/anualmente? ¿Pueden estimar una proyección de esta cantidad?

Actualmente se tienen 12.000 PAC físicos al año. Que es lo que se planea reemplazar de inmediato. Esta cifra subirá si se implementa la captación de mandatos de manera remota (canales telemarketing y digital). Se pide proponer planes o tramos de costos para cubrir la demanda. Vale decir que el LTA no fija cantidades, sino los precios acordados. El contrato asociado al LTA y que se firma posteriormente al LTA es el que determina la cantidad de gasto en el servicio, de acuerdo a lo cotizado por el proveedor y acordado en el LTA.

15. Considerando que el Banco Concentrador es quién retroalimenta a Unicef de los mandatos activados y los rechazados. ¿Es necesario que el proveedor igual custodie los documentos? ¿O solo con un reporte de registro de transacciones es suficiente?

Nuestro banco concentrador mantiene una copia de todos los mandatos, el servicio de custodia no es una condición obligatoria. Solo tenemos que chequear que también guarde la copia del

mandato digital. Se tiene en mente que el proceso genere 3 copias de mandato: 1 para UNICEF, 1 para socio y 1 para Banco. Si se necesita el detalle de transacciones.

16. En relación a Términos y condiciones, respecto a auditorías presenciales a instalaciones del proveedor, no es posible autorizarlas por temas de seguridad como entidad acreditada.

Los términos y condiciones no son modificables. Respecto a este punto en particular, se solicita indicar en la propuesta las consideraciones de seguridad/acreditación por la cual el ingreso a instalaciones no correspondería, mientras que se esperaría en caso necesario la cooperación a través de los otros elementos detallados en la cláusula 8.

17. En relación a Términos y condiciones, dado que no hay contratación de desarrollo de software sino que solo servicio SaaS, la propiedad intelectual es del proveedor y no propiedad de Unicef.

Los términos y condiciones no son modificables. Por otro lado, dado el tipo de servicio, se entiende que la cláusula no aplicaría dado que no correspondería a un desarrollo de producto para UNICEF, sino que a la entrega de un servicio.

18. "Implementar proceso automático que valide el ingreso de datos por parte de quien opera, con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de las bases de datos" a qué base de datos se refiere que deba actualizarse con los datos de e-PAC?

Se refiere a validación de datos para la solución de ePAC: mandato. Rut válido, no números en los nombres, no letras en monto a donar, etc. Se refiere a la BBDD del CRM, donde se rescatarán los datos de los mandatos y el estado que entregue el Banco.

19. Formulario para creación de vendor (Anexo B) descrito en las bases, corresponde al archivo VM Institucional?

Si, específicamente VM General y es el que se encuentra publicado en el sitio web junto con los términos de referencia como "Anexo vendor"

20. Biometría facial es un deseable o es mandatorio como mecanismo de verificación de identidad? Por si sola, no es Firma Avanzada... favor aclarar

Es un deseable. Se privilegiará sistema de acreditación de identidad más cómodos para el socio. Por ejemplo foto de cédula + biometría facial por sobre desafío de preguntas + clave única. Si no es así presentar cifras de abandono de procesos y tasas de aceptación y rechazo de las alternativas.

Canal presencial podría funcionar con huella, pero proponer soluciones para canales remotos en ese escenario.

21. Información legal y financiera, es posible hacerla llegar una vez se tenga un NDA firmado?

No, no es posible. Toda la documentación debe ser enviada junto con las propuestas. Toda información que el Proponente considere ser de carácter privado y confidencial deberá estar claramente demarcada incluyendo las palabras "privado y confidencial" en el margen izquierdo, al lado de la parte relevante del texto. El equipo de evaluación de UNICEF tratará tal información según corresponda.

22. ¿Cuál es el volumen transaccional estimado mensual?

Actualmente se tienen 12.000 PAC físicos al año (1.000 mensuales). Que es lo que se planea reemplazar de inmediato. Esta cifra subirá una vez se implemente la captación de mandatos de manera remota (canales tmk y digital). Se pide proponer planes o tramos de costos para cubrir la demanda actual y futura.

23. ¿Los costos de implementación se cotizan por separado?

Sí

24. ¿Los puntos 1.3.a y 1.3b, significa que no se puede establecer un cobro mínimo mensual?

El espíritu del LTA es obtener servicios requeridos dentro de un marco de costos ya definidos. Si se puede establecer un cobro mínimo mensual pero siempre que haya servicio. En este caso si se establece operación mensual. Habrá cargos mensuales. Todo esto se establecería mediante un contrato asociado al LTA firmado previamente.

25. ¿Cómo se concilia esto con la opción de presentar planes basados en volúmenes escalonados de transacciones?

Presentar planes permitirá definir la solución de cómo elegir el plan basado e ir ajustándolo según el escalamiento de la operación en cuanto a mandatos a lo largo del tiempo. P.e. primero 13.000 mandatos año con x valor el registro adicional. Luego 15.000 mandatos año con x valor el registro adicional. y así.

26. ¿Si se establece un cobro mínimo mensual, la propuesta quedaría fuera de base?

No es necesario para la propuesta, se podría proponer valores de cobro por registro sin mínimo asociado. Pero está aceptado un cobro mínimo mensual y no lo dejaría fuera de base.

27. ¿Podrían entregar una breve descripción funcional y técnica de los canales presenciales y remotos que se requiere integrar?

Tenemos dos tipos de canales:

1. Presencial: donde los captadores invitan a los potenciales socios a entrar desde el celular del donante a la página web de UNICEF donde se inscriben por tarjeta de crédito o débito.
2. Remoto: Que puede ser por teléfono o web donde la persona llega guiada por teléfono o por un link en la web al formulario de donación. A veces el call center usa una IVR para tomar los datos de la TC.

28. ¿Tienen alguna maqueta de lo que esperan del servicio?

No, por eso la solicitud es una propuesta de servicios (RFPS en inglés). En mente se tiene habilitar una opción adicional de hacerse socio mediante PAC en los landings. Sumado al envío de mensajes o correo que permita finalizar el enrolamiento. Siempre en mente el poder trazar información de qué canal es cada enrolamiento de mandato y su detalle (banco, cuentacorrente/vista, aceptado/rechazada la validación de identidad). Para Telemarketing se esperan propuestas de integración con IVR o envío de correo o whatsapp con links a ePAC para poder captar al socio.

29. ¿Respecto a la información requerida en 2.e se requiere con alguna periodicidad? ¿Puede ser entregada en archivos tipo CSV?

1 vez a la semana está bien. CSV es una opción aceptable. Si tienen otros métodos de transmisión de información señalarlos también.

30. ¿Respecto a 2.h, se requiere que el ingreso de los datos del ePAC sea asistido por un representante de UNICEF o pueden ser ingresados por el propio donante en su dispositivo móvil o desktop?

Por el propio donante es lo ideal. Lo importante es poder diferenciar el canal de entrada.

31. Punto 2 letra H, ¿Se refiere a que la solución confirme si los datos ingresados por el operador son correctos, como correo electrónico, número de cuenta bancaria, nombre, rut, etc?

Exacto. se refiere a validación de datos para la solución de ePAC: mandato. Rut válido, no números en los nombres, no letras en monto a donar, cuenta bancaria correcta, etc.

32. ¿Está contemplado alguna instancia de presentación para la defensa de la propuesta por parte del oferente?

Si se requiere una entrevista. Se citará una videollamada para aclarar dudas de la propuesta enviada.

33. En el punto 1.1 (último párrafo), en el formulario de propuesta CLE 75/2022 se indica: reemplazando el actual sistema de mandatos físicos, que sólo es apto para captación “en calle”, por uno digital. Sin embargo, en el punto 2 letra A, se indica: Instalación de ePAC de punta a punta e integrarlo a los sistemas de UNICEF Chile, lo que incluye páginas web, callcenters, y cualquier otro sistema interno. Favor aclarar

Se requiere implementar sistema de ePAC con 2 objetivos:

1. reemplazar la solución actual de mandatos físicos del canal presencial.
2. abrir canales remotos a la captación de mandatos para habilitar PACs por estas nuevas vías.

La propuesta debe dar solución a estos 2 requerimientos.

34. punto 2 letra C, ¿el sistema de validación de identidad, deben ser sugeridos por el proveedor? ¿O requiere alguno en específico?

Sugeridos por el proveedor pero se privilegiarán sistemas cómodos para los socios como biometría facial + escaneo de cédula. Si tienen múltiples opciones, señalarlos en características y costos asociados.

35. Punto 3.3, ¿Que CRM utilizan actualmente?

Donor Perfect Online. Un CRM para Organizaciones sin fines de lucro customizado para UNICEF. Pero hacia fines de año se migrará a Salesforce.

36. Punto 3.3, ¿Qué sistema de almacenamiento digital utiliza Unicef actualmente?

Nuestro banco concentrador mantiene una copia de todos los mandatos, el servicio de custodia no es una condición obligatoria. Se tiene que chequear que también guarde la copia del mandato digital. Se tiene en mente que el proceso genere 3 copias de mandato: 1 para UNICEF, 1 para socio

y 1 para Banco. Actualmente se tiene sistema de almacenamiento digital en carpetas en la nube de UNICEF pero no es utilizado par almacenar archivos de manera masiva.

37. ¿Existen multas asociadas a la licitación?

A la licitación no, pero leer términos y condiciones del servicio. Podrían establecerse sanciones por incumplimiento una vez adjudicado e iniciado el servicio.

38. ¿Existen boletas de garantía asociadas a la licitación?

No se solicita boleta de garantía en el proceso de licitación.

39. ¿Para cuando está considerada la puesta en marcha de la solución?

4Q 2022. Octubre Es el plazo que se tiene en mente. Pero se verán las propuestas de cada oferente.

40. ¿Cuál es el volumen regular y en temporadas peak, de transferencias de archivos para firma (cantidad, KBs)?

Actualmente se tienen 12.000 registros anuales de mandatos físicos en el canal presencial. No se tienen registros para canal digital y tmk. No hay temporadas peak pero los meses de junio, julio y agosto se espera un leve incremento.

41. ¿Cuáles son los tiempos que necesitan para que las integraciones sean realizadas?

Lo que proponga el implementador. Pero de 3 a 4 meses parece un plazo más que suficiente.

42. ¿Cuentan con especialistas para realizar los desarrollos y parametrizaciones requeridas en el proceso de integración de aplicaciones?

No.

43. ¿Con cuántos y cuáles aplicativos se debe integrar la solución de firma de ePAC?

La solución ePAC debe integrarse con (1) Landing page, (2) Telemarketing de agencia externa, (3) sistema de captación interno (a futuro). y con el sistema de la CCA.

El envío de información de transacciones podría ser un sistema adicional dependiendo de la propuesta.

44. ¿Cuántos funcionarios deben ser capacitados a nivel técnico y cuántos a nivel usuario?

3 a nivel técnico y 8 a nivel usuario.

45. En relación a estimación de volúmenes de documentos favor aclarar cifras mensuales o anuales.

Actualmente se tienen 12.000 PAC físicos al año. Que es lo que se planea reemplazar de inmediato. Esta cifra subirá con la captación de mandatos de manera remota (canales tmk y digital). Se pide proponer planes o tramos de costos para cubrir la demanda.

46. ¿Cuál es el horario requerido de cobertura de los servicios de soporte ?

Proponer soporte y niveles de incidencias: leve, moderado, crítico. Proponer, pero se espera que soporte debería ser 24/7 con unas 2 horas de estimación para solución de incidencias críticas.

47. Los documentos firmados requieren de la incorporación de elementos gráficos tales como código QR y URL de verificación?

No ninguna. Una vez firmado están ok.

48. ¿Qué tipo de Soporte y SLA están definido para esta licitación?

Proponer soporte y niveles de incidencias: leve, moderado, crítico. Proponer pero se espera que soporte debería ser 24/7 con unas 2 horas de estimación para solución de incidencias críticas.

49. ¿Requieren de una plataforma Web para consulta de transacciones?

Plataforma web de consulta es una propuesta aceptable. Se necesita poder trazar transacciones de qué canal es cada enrolamiento de mandato y su detalle (monto, banco, cuentacorrente/vista, aceptado/rechazada la validación de identidad).

50. ¿Es posible indicar que integraciones se deben considerar?

La solución ePAC debe integrarse con (1) Landing page, (2) Telemarketing de agencia externa, (3) sistema de captación interno (a futuro). y con el sistema de la CCA.

El envío de información de transacciones podría ser un sistema adicional dependiendo de la propuesta.

51. ¿Tienen algún estimado de tiempo para la puesta en producción del proyecto, o se basarán en la propuesta que tome menos tiempo?

4Q 2022. Octubre Es el plazo que se tiene en mente. Pero se verán las propuestas de cada oferente. El tiempo de implementación será considerado en el ítem "Calidad del plan de instalación e integración propuesto." de la evaluación.

52. ¿La trazabilidad debe ser obtenida en forma integrada vía API de servicios por UNICEF?

Proponer si tienen opción de desarrollar API para transferir información de transacciones y su detalle o si tienen opción de enviar archivos semanales con la información. O consulta de sitio web.

53. El primer canal de soporte será la mesa de ayuda de UNICEF? El proveedor será soporte nivel 2? puede ser en forma remota?

El soporte requerido es para incidencias en el sistema: caída, falla en el proceso de curse de mandatos, etc. UNICEF no cuenta con mesa de ayuda técnica propia.

54.Cuál es el peso promedio de cada documento o archivo que requiere ser firmado?

Como máximo dos hojas, el documento tiene que tener el peso pasar ser enviado por mail o por whatsapp.

55. Requieren dispositivos biométricos dactilares para verificación de identidad utilizando huella?, si la respuesta es sí, cuantos?

Vemos que la biometría dactilar impediría la implementación de una solución de forma remota (para canales de telemarketing y digital). Señalar en la propuesta si no es así. Enviar costos por unidad.

56. Los dispositivos biométricos podrán ser entregados en forma centralizada y ser gestionados internamente por UNICEF?

Vemos que la biometría dactilar impediría la implementación de una solución de forma remota (para canales de telemarketing y digital). Señalar en la propuesta si no es así. Hay agencias que tienen operación en regiones. Por lo que UNICEF no puede gestionar internamente (oficina sólo en Santiago).

57. UNICEF realizará el diseño e integración de sus flujos internos con los servicios del proveedor o requerirá desarrollo adicional para el modelamiento, integración y/o certificación?

Tratándose de una propuesta de servicio. Se requiere desarrollo para el modelamiento, integración y/o certificación. Señalar costos dentro de la fase de implementación por separado.

58. Por favor indicar tiempos de emisión de órdenes de compra y firma de contrato desde la adjudicación

Los plazos pueden variar dada la complejidad del proceso.

59. Por favor indicar fecha estimada de Adjudicación

Estimado Julio 2022.

60. ¿Cuál es el Alcance de integración con canales remotos?

El alcance de la integración de canales remotos contempla el poder adquirir socios y validar/aprobar mandatos de PAC de manera no presencial. Se pide presentar propuestas para dar solución a este requerimiento. En particular para un canal de telemarketing, un canal digital que contempla páginas web y un sistema de captación interno que se encuentra en desarrollo (a futuro).

61. ¿Cuál es el tiempo definido de marcha blanca?

Señalar detalle de marcha blanca propuesto en propuesta técnica pero se estima 1 mes.

62. Mencionar el o los sistemas que se necesitará integración de servicios de firma.

La solución ePAC debe integrarse con (1) Landing page, (2) Telemarketing de agencia externa, (3) sistema de captación interno (a futuro). y con el sistema de la CCA.

El envío de información de transacciones podría ser un sistema adicional dependiendo de la propuesta.

63. ¿Cuál es el horario requerido de cobertura de los servicios de soporte?

Proponer soporte y niveles de incidencias: leve, moderado, crítico. Proponer, pero se espera que soporte debiese ser 24/7 con unas 2 horas de estimación para solución de incidencias críticas.

64. ¿Qué sucede si no se adjudica a nadie en la licitación?

Se informará en la página web el resultado de la licitación. Si UNICEF no adjudicara a ninguna de las empresas participantes en el proceso podría realizar una nueva licitación en un periodo posterior.

65. ¿Cuál es el presupuesto?

Las normas que regulan los procesos de UNICEF no permiten indicar esa información.

66. ¿Es necesario que la empresa esté certificada para firma electrónica avanzada, firma electrónica avanzada móvil, firma electrónica avanzada biométrica y estampado o sellado de tiempo?

Lo necesario para poder cumplir con el detalle del servicio (punto 2. de la solicitud de propuesta de servicios). Es decir, implementar ePAC en los canales señalados y operar con banco concentrador y CCA. Se entiende que esto es firma electrónica avanzada según lo exigido por ley para documentos bancarios.

67. El formulario de Propuesta, se debe entregar en conjunto con la propuesta? Es posible que la pueden enviar separada del archivo.

Se pueden enviar en correos electrónicos por separado siempre haciendo referencia al CLE 75-2022

68. El contrato, debe ser por 36 meses?

De acuerdo a lo indicado en los términos de referencia, inicialmente sería 6 meses, con posibilidad de extensión hasta tres años

69. Indicar que tipo de soporte solicitan, 5X8 (de lunes a viernes desde las 8:30 a 18:30) o algún horario en especial

Proponer soporte y niveles de incidencias: leve, moderado, crítico. Proponer, pero se espera que soporte debería ser 24/7 con unas 2 horas de estimación para solución de incidencias críticas.

70. Para los lectores biométricos, necesitas leer cédulas antiguas (PDF 417) y el chip de la nueva, por favor especificar

Vemos que la biometría dactilar impediría la implementación de una solución de forma remota (para canales telemarketing y digital). Señalar en la propuesta si no es así. Proponer si mercado con cédulas antiguas es significativo, si es así considerarlo.

71. Si se requiere de compra de biométricos, el despacho, es solo en la región metropolitana?

Vemos que la biometría dactilar impediría la implementación de una solución de forma remota (para canales telemarketing y digital). Señalar en la propuesta si no es así. Se tienen captadores en calle en todo Chile.

72. ¿Cuántas son las transacciones que estiman realizaran mensualmente, tanto firma como enrolamiento?

Actualmente se tienen 12.000 PAC físicos al año. Que es lo que se planea reemplazar de inmediato. Esta cifra subirá si se implementa la captación de mandatos de manera remota (canales tmk y digital). Se pide proponer planes o tramos de costos para cubrir la demanda.

73. ¿La acreditación por parte del MINECON es excluyente para participar del proceso?

Se opera con Banco de Chile y entendemos que este banco concentrador trabaja sólo con empresas acreditadas por MINECON. Por lo que sí, es excluyente.

74. ¿La certificación ISO 27001 es excluyente para participar del proceso?

No, son protocolos deseables.

75. ¿Tendrán meses de alto consumo en transacciones?, por favor indicar meses

No, se espera que se reparta los 12.000 PAC bastante equitativos, los meses de junio, julio y agosto se espera un leve incremento.

76. ¿En qué horario requieren atención de soporte?

Proponer soporte y niveles de incidencias: leve, moderado, crítico. Proponer pero se espera que soporte debería ser 24/7 con unas 2 horas de estimación para solución de incidencias críticas.