



Montevideo, 30 de octubre de 2024

Registro N° 316/2024

### **Aclaraciones de la Licitación Pública N° 2/2024**

Con respecto a la Licitación Pública N° 2/2024 cuyo objeto es la “*Contratación del servicio de Centro de Contacto (Contact Center) para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos*”, se detallan a continuación las siguientes consultas recibidas y sus respectivas respuestas:

**PREGUNTA N° 50:** “*¿Qué software utilizan para el servidor de correo onpremise y en qué versión?*”

**RESPUESTA N° 50:** Zimbra Administration - versión 8.8.15\_GA\_4652.FOSS

**PREGUNTA N° 51:** “*¿Con cuántas casillas de e-mail se deberá integrar nuestro CRM?*”

**RESPUESTA N° 51:** El Centro de Contacto contará con las credenciales para gestionar los correos electrónicos de tres casillas. No obstante, y de acuerdo a la incorporación de nuevos productos o servicios, se integrarán las nuevas casillas que sean necesarias.

**PREGUNTA N° 52:** “*En la gestión de e-mails, ¿cuáles son los roles y funciones del personal de la A.N.C.?; ¿sólo van a recibir casos provenientes de la primera línea, o también van a gestionar casos como primera línea?*”

**RESPUESTA N° 52:** La gestión de los correos electrónicos que se reciban en las casillas de contacto, declaración de envíos y casilla mía serán manejadas por los operadores del Centro de Contacto asignados para tal fin y no habrá intervención del personal de la A.N.C.; a menos que por la naturaleza de la consulta sea necesario que el Centro de Contacto los reenvíe como correo electrónico al Departamento de Gestión para Clientes (por ejemplo: e-mails que se reciban de otro operador postal desde el exterior, y/o que se refieran a temas de Filatelia, e-mails que traten temas de Recursos Humanos de la A.N.C., temas de Transparencia, incluso asuntos Jurídicos, etc.). Todas estas cuestiones, si correspondiere o no reenviarlas al Departamento de Gestión para Clientes se establecerán de antemano, y/o por consulta puntual debido a que existe una variedad de consultas que pueden recibirse en las casillas y no corresponder que las respondan directamente desde el Centro de Contacto.

Atentamente,

Comisión Asesora