

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. GENERALIDADES DEL PROCESO

El Poder Judicial de la provincia de Santa Fe presenta los términos, condiciones y especificaciones de la invitación a cotizar el servicio de ATENCIÓN DIGITAL ASISTIDA.

Se invita a los proveedores a presentar sus propuestas para evaluar la opción más adecuada a las necesidades de la institución. Para facilitar el proceso de evaluación, las respuestas deben ser claras y concisas.

2. OBJETO

El Poder Judicial de la provincia de Santa Fe tiene como objetivo evaluar y seleccionar un proveedor para implementar un modelo de atención a través del canal de WhatsApp. Este servicio debe ser omnicanal, con la capacidad de integrar usuarios de distinta índole, tales como ciudadanos, abogados, personal judicial, peritos y medios de comunicación. El objetivo es mejorar la calidad de servicio, aumentar la autogestión, reducir la dependencia de canales tradicionales,-presenciales o telefónicos-, ampliar la capacidad de respuesta en tiempo y contenido.

La implementación debe ser escalable en el tiempo, seguir las mejores prácticas del mercado y las especificaciones técnicas establecidas en este documento.

3. PROPUESTA ECONÓMICA

La propuesta económica debe venir estructurada de manera que se valoricen las actividades principales que componen cada fase, totalizar la fase y al final, el valor de la propuesta será la suma de las fases.

Se debe expresar los valores unitarios, las cantidades ofertadas, y el detalle de la propuesta de servicios,

En todos los puntos, se debe indicar el calor de crecimientos al 10%, 25% y 50%, junto a los valores a tener en cuenta en el crecimiento de servicios profesionales.

3.1. La comisión evaluadora de la presente licitación, a designar por la Secretaría de Gobierno de la Excma. Corte Suprema, adjudicará “por renglón” la provisión e instalación objeto del presente pliego.

3.2. Esta especificación está compuesta por **1 (un) RENGLÓN** único, a saber :

“1 (un)Servicio de ATENCIÓN DIGITAL ASISTIDA”

3.3. Se realizará la cotización, con precios unitarios, fijos y variables de ser necesario, entendiendo que la prestación puede variar de acuerdo al tráfico demandante. Se discrimina el único renglón de la siguiente manera:

- Costo de instalación/puesta en marcha;
- Costo mensual de servicio/mantenimiento.
- Especificaciones de costo extra, variable mensual

4. PROPUESTA TÉCNICA

El oferente deberá entregar la siguiente documentación:

4.1. Carta de Presentación/resumen ejecutivo: Deberá contener motivos por los cuales deberían ser seleccionados, diferenciales del mercado, resumen de la propuesta, plan de implementación, condiciones de soporte técnico, estructura de equipos técnicos y comerciales y referencias comerciales.

4.2. Respuesta punto a punto: detalle de respuesta de todos los puntos del presente documento, donde el oferente debería responder: “Cumpló”, “Cumpló Parcial” y “No Cumpló”.

4.3. Se debe adjuntar como requisito:

- Política de tratamiento de datos personales.
- Términos y condiciones.
- Condiciones de soporte y mantenimiento describiendo de igual manera las principales actividades asociadas al servicio y descritas de manera detallada en la presentación. Se debe indicar los tiempos de respuesta, horarios de atención, proceso de mitigación de errores, Nivel de disponibilidad de la plataforma, y alcance del servicio.
- Arquitectura de la plataforma, con el detalle funcional de los módulos..

5. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

5.1. La solución propuesta debe contemplar las siguientes capacidades:

- Cantidad de conversaciones mensuales: 3500 (tres mil quinientas).
- Agentes nominales: 10 (diez).
- Supervisores nominales: 2 (dos).

- Administradores nominales: 2 (dos).
- Líneas de WhatsApp: 1 (una).
- El Chatbot debe incorporar flujos de conversación con IA generativa.
- El Chatbot debe incorporar IA con bases de conocimiento para generar respuestas
- El Chatbot debe incorporar IA para la lectura de datos de imágenes y documentos.

5.2. Generalidades de la Solución

- La solución debe incrementar el valor de atención personalizada a los clientes, buscando la mejor forma de comunicarnos de manera rápida, efectiva y sencilla con cada cliente desde los canales digitales.
- La solución debe permitir tener integraciones vía API REST durante la etapa del Bot como ante eventos de la conversación (ej. Se asigna un caso a un agente, llega un nuevo mensaje a un agente, se cierra el caso, etc).
- Las llamadas a las API REST debe poder enviar datos de contexto de la conversación:
 - ID de conversación.
 - Datos del agente.
 - Datos capturados en el Bot.
 - Detalle de la conversación.

La solución debe poder administrar la atención del usuario de forma automática, debe permitir el siguiente flujo:

- Trazabilidad de la gestión de la conversación en todos los pasos de la conversación, ya sea en el Chatbot, en mensajes automáticos, agente y encuesta.
- Al momento de iniciada una conversación por paso a un agente gestionar la creación de ticket automáticamente, si no pasa a un agente debe quedar el registro de la instancia en el Chatbot.
- Creación del perfil del contacto, si ya había un previo contacto asociar el nuevo ticket al perfil para unificación de conversación e historial de contactos. Se deben poder asociar los perfiles del mismo cliente, creando un perfil Omnicanal, con un histórico de contactos mostrando todas las conversaciones de todos los canales.
- En la plataforma se debe activar el seguimiento y/o trazabilidad del agente y estado del ticket. Este seguimiento debe actualizarse en línea en los tableros disponibles para hacer control de la operación.

- El ticket debe consolidar el detalle de la interacción con el Chatbot y el detalle de la conversación con el agente, para históricos y trazabilidad de la gestión.
- Finalizada la gestión se debe poder cerrar el ticket, este proceso activar las encuestas de satisfacción de acuerdo a las parametrizaciones del sistema (tiempo y momento de activación) y debe liberar capacidades del agente para iniciar nuevamente el ciclo.
- Todo este proceso debe quedar registrado en los informes y reportes de la solución digital.
- El sistema debe poder detectar automáticamente la inactividad de un usuario durante la interacción de una sesión de chat. Se debe permitir configurar el tiempo y los mensajes de alerta que notificarán el usuario sobre el cierre automático de la sesión si no se detecta actividad.
- La solución debe poder hacer el envío de recursos como PDF, PPT, Excel, JPG, PNG, audio (Generar o adjuntar), para los audios debemos poder gestionar la velocidad de escucha para el asesor.
- Como Opcional, se debe poder habilitar respuestas predefinidas para el agente que deben estar directamente asociadas a la Base de Conocimiento (Interna) que tiene la solución de acuerdo con la segmentación y categorización del contenido.
- Un agente debe poder pedir asistencia a su supervisor, con el cual debe poder establecer una sesión de Chat para resolver un tema en cuestión.
- Se requiere poder tener y consolidar la información contextual completa del cliente (Perfil del Cliente) y que se gestione en el mismo lugar donde se administran las conversaciones esto integrado al CRM del Poder Judicial de la provincia de Santa Fe.
- La solución debe permitir que un agente pueda originar un mensaje saliente de WhatsApp, seleccionando la línea y plantilla a utilizar.
- La solución debe permitir que un supervisor pueda originar un mensaje saliente de WhatsApp individual o masivo, seleccionando la línea y plantilla a utilizar, y datos del cliente a enviar.
- La solución debe permitir vía API Rest se pueda originar un mensaje saliente de WhatsApp individual o masivo, seleccionando la línea y plantilla a utilizar, y datos del cliente a enviar.
- Se debe poder configurar que si el sistema tiene un caso en curso con un agente, no se pueda enviar un mensaje saliente de WhatsApp nuevo.
- La solución debe poderse integrar con nuestro IVR de forma que podamos hacer procesos de derivación al canal de WhatsApp.

- El servicio de WhatsApp debe tener habilitadas las últimas funcionalidades para el proceso conversacional como, listas desplegadas, botones de respuesta, mensajes interactivos, Call to action, respuestas rápidas, entre otros. De igual forma cada nueva actualización de WhatsApp debe ser comunicada para ver sus beneficios dentro de la operación y la organización.
- Se debe poder hacer la creación de la tienda de productos para el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe.
- Con relación al servicio de WhatsApp debemos tener habilitada la opción de envío de mensajería oficial para poder gestionar campañas de bienvenida, envío de contenido específico, notificaciones de servicio entre otros.
- El Chatbot debe tener disponible garantizar la seguridad y privacidad de los datos de nuestros usuarios.

5.3. Administración y configuración de la Solución

Desde el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe se requiere una Solución que nos permita administrar, gestionar procesos de modificación (activación, modificación, eliminación, inactivación) sobre:

- Configuración y certificación de líneas de WhatsApp. El Poder Judicial de la provincia de Santa Fe actualmente tiene 1 línea, pero debemos poder activar más, con la activación debemos poder también activar sus espacios y administración de forma independiente. Un usuario administrador del Poder Judicial de la provincia de Santa Fe debe poder por si solo dar de alta una nueva cuenta de cualquier canal de plataforma, sin asistencia del oferente.
- Procesos de gestión (activación, modificación, eliminación, inactivación) para agentes de servicio.
- Procesos de gestión (activación, modificación, eliminación, inactivación) sobre los roles y/o permisos dentro de la plataforma para los agentes de servicio o venta.
- Procesos de gestión (activación, modificación, eliminación, inactivación) para los canales y/o cuentas del Poder Judicial de la provincia de Santa Fe, como pueden ser redes sociales, WhatsApp, mail, mensajes de texto, entre otros.
- Procesos de gestión (activación, modificación, eliminación, inactivación) de las campañas de operación de servicio, permitiendo la asignación automática a los agentes, transferencia entre campañas.
- Administración de grupos de atención: la plataforma debe disponer de grupos de atención configurables, a los cuales se les asignaran agentes para la atención. La asignación a un agente del grupo de atención debe aplicar Online.

- Un agente podrá tener más de un grupo de atención, y al asignar un grupo de atención se le debe poder definir la prioridad para la asignación de cada mensaje.
- Cada grupo de atención debe poder tener niveles de desborde a otros grupos de atención, por horarios, por tiempos de gestión del mensaje.
- Se le debe poder informar al usuario al ser asignado a un grupo de atención la cantidad de mensajes que tiene adelante por responder y el tiempo estimado de atención.
- Se debe poder configurar un nivel de servicio para un grupo de atención, y poder tomar acciones al no cumplirlo.
- A cada grupo de atención de debe poder asignar un grupo de tipificaciones. Dichas tipificaciones serán seleccionadas por el sistema ante alguna condición configurada, por el agente al responder cada mensaje y/o cierre de la conversación.
- Debe haber dos niveles de tipificación, una que pueda tener múltiples tipificaciones una conversación, y otra que sea única por conversación.
- Debe ser configurable la obligatoriedad de la carga de ambos niveles de tipificación.

5.4. Gestión de Usuarios y Roles

Desde el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe se requiere poder disponer de las siguientes opciones para la gestión de los usuarios y roles.

- La plataforma debe permitir la integración las credenciales de usuario por sistema de autenticación de Google y/o SAML, ya sea para el rol de administrador como de agente.
- La plataforma debe permitir que los agentes tenga un doble factor de identificación.
- Como proceso de seguridad debemos contar con un proceso de cambio de contraseñas al primer ingreso y de forma periódica, parametrizable tiempo y un proceso de doble factor de autenticación.
- La Solución debe tener una sección que permita la gestión de los usuarios donde se puedan hacer cambios de roles, asignación de campañas de servicio y/o venta, inactivar, activar, modificar usuarios, ver registro de actividades, capacidad de asignación de Chat de forma simultánea, en otros.
- La Solución debe habilitar la asignación de roles a los usuarios creados de acuerdo con las condiciones del negocio, inicialmente se deben disponer de roles de gestión como Administrador, supervisor, agente, calidad y a cada uno de estos poder habilitarles o retirarles permisos debido a las diferentes necesidades de cada unidad de negocio, por ejemplo, pueden existir N cantidad de supervisores con permisos diferentes pero mantenido el rol de supervisor y así con el resto de los roles.

5.5. Gestión de Cuentas y Canales

La Solución debe tener una sección que permita la gestión de las cuentas que tenga activas el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe, en donde registremos usuarios, contraseñas, token entre otros:

- Redes sociales
- WhatsApp
- Mail
- Otros (especificar)

Este proceso solo debe ser gestionado por el administrador de la Solución.

- Debemos tener la posibilidad de habilitar la integración con nuestro CRM para centralizar la trazabilidad de nuestros usuarios.

5.6. Administración y configuración de reportes e indicadores

Desde el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe se requiere disponible una sección de reporte y medición.

- La Solución debe tener disponer de un detalle sobre los agentes y su gestión de la siguiente forma:
 - Gestión de actividad de asesores.
 - Tiempos de respuesta y atención en chat.
 - Motivos de consulta.
 - Calificación de usuarios en el chat.
 - Reportes de gestión de ticket.
 - Reportes de respuestas, escalamiento, calificaciones de clientes a través de ticket.
 - Datos de cada transferencia.
 - Datos de cada encuesta.
 - Cantidad y detalle de conversaciones.
 - Se debe tener reportes de detalle, con las conversaciones 1 a 1, con datos de resumen de la gestión de dicha conversación.
 - Se deben tener reportes pre-calculados de los principales KPIs de mercado.

- Se debe contar con paneles de monitoreo en tiempo real de los siguientes servicios:
 - Grupos de atención.
 - Agentes.
 - Cuentas.
 - Campañas salientes.
- Se deben poder configurar, medir, visualizar y descargar (Excel o archivo plano) los indicadores de gestión, como tiempos de respuesta, de espera, satisfacción del cliente, total de casos generados, cerrados, en espera, escalados, tasa de abandono, eficiencia, tiempo productivo, gestión de los agentes, tiempo promedio de conversación, nivel de servicio, control de ratios, entre otros.
- La Solución debe tener el detalle sobre los mensajes enviados, consolidando cantidad de envíos, estado del mensaje (apertura, leídos, enviados, con respuesta)

5.7. Gestión de Encuestas

Desde el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe se requiere disponible una sección de encuestas para el proceso de gestión desde la solución digital:

- La solución debe tener la capacidad de realizar mediciones de satisfacción en línea y de forma automática una vez finalizada la interacción del cliente. A través de un enlace corto que direcciona al cliente al cuestionario de la encuesta que debe diligenciar.
- La solución debe permitir para el envío de la encuesta, que se validen reglas de negocio específicas y transversales, que definan si debe realizar el envío o no (estas reglas de negocio serán proporcionadas por el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe).
- La solución debe permitir recopilar la información de las encuestas diligenciadas por el cliente en una base de datos
- La herramienta debe permitir contar con diferentes formularios de encuesta. Estos formularios deben ser parametrizables por el usuario funcional de Poder Judicial de la provincia de Santa Fe, es decir, poder modificarlos de acuerdo con nuevas necesidades, añadir nuevas preguntas, eliminar preguntas, cambiar el orden, cambiar escalas, de forma fácil y sin que esto afecte los reportes existentes, debe poder generar históricos de estas encuestas.
- Se requiere poder parametrizar preguntas obligatorias u opcionales dentro de la encuesta. En el caso que alguna pregunta sea obligatoria, no debe dejar enviar la encuesta y generar aviso al cliente.
- Se debe poder asignar una encuesta para cuando la conversación finaliza con el Bot a

cuando finalizar en cada grupo de atención.

- Se debe poder enviar una encuesta particular en base a la tipificación de la conversación.
- Se requiere que la herramienta permita definir el flujo de la encuesta, saltar preguntas cuando sea necesario de acuerdo con la necesidad, entre otras reglas.
- Se requiere que la solución permita parametrizar el look and feel de la encuesta de acuerdo al manual de marca del Poder Judicial de la provincia de Santa Fe (logo, colores, fuentes y elementos de estilo y marca).
- Se requiere que la solución aplique el formulario de encuesta que corresponda y está habilitada para la campaña o el servicio prestado.
- Se requiere que la solución permita el envío de un número ilimitado de encuestas.
- Se requiere que las encuestas realizadas estén asociadas al ticket y perfil atendido, de igual forma un registro detallado en base de datos con la información de las respuestas de cada pregunta de la encuesta,
- Se requiere para preguntas cerradas que cuente con la respuesta de acuerdo con la escala. Se requiere para preguntas abiertas que cuente con el texto completo de la respuesta del cliente, en lo posible con análisis de IA.
- Se requiere que la herramienta guarde los históricos desde el momento de inicio de las mediciones.

5.8. Chatbot Administración y configuración

Desde el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe se requiere habilitar un canal de atención digital conversacional que disponga de un Chatbot.

- El Chatbot debe poder tener como opcional una base de conocimiento activa con un flujo de atención mixto donde se pueda interactuar de forma natural (Lenguaje natural, conversación) y asistido con un menú de opciones (diagrama de conversacional).
- Tanto la plataforma como el proveedor deben permitirnos tener una experiencia del Chatbot con la capacidad de personalizar las interacciones según las preferencias de nuestros usuarios y del tipo de comunicación que el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe quiera transmitir en tono, cercanía calidez, empatía o sensibilidad.
- El Chatbot debe tener un entorno de creación de servicio visual, el cual le permita a administrador de Poder Judicial de la provincia de Santa Fe crear, modificar y borrar flujos de atención, pudiendo ser 100% independiente de la gestión de los Bots. Deberá poder crear una integración con API REST de terceros.

5.9. Chatbot. Opcionales

- Debe poder soportar flujos conversacionales, donde el cliente se podrá expresar libremente, el Bot debe determinar el motivo de contacto, pudiendo extraer datos importantes de dicha conversación.
- A cada motivo de contacto se le debe poder asociar una base de conocimientos para gestionar la respuesta. Dicha base de conocimiento debe utilizar IA generativa para la redacción.
- El oferente deberá responder cual es el porcentaje de asertividad de respuesta utilizando solo los datos entrenados por el Poder Judicial de la provincia de Santa Fe para la base de conocimientos.
- La solución propuesta debe poder soportar integrarse con Chat GPT de OpenAI, y/o Google Gemini. Se debe poder configurar por el administrador la selección de la version del modelo de LLM.
- La solución propuesta debe utilizar las credenciales/tokens del Poder Judicial de la provincia de Santa Fe de el LLM elegido para gestionar.
- Se debe poder configurar la personalidad de las respuestas de la base de conocimientos.
- La solución debe soportar la recepción de imágenes y su análisis con IA generativa, para poder leer de archivos de imágenes y/o PDFs datos de estas. La lectura también aplica a lectura de datos de documentos.

6. PUESTA EN MARCHA

- 6.1.** Se entenderá por puesta en marcha, la ejecución exitosa por parte del proveedor (con la colaboración activa del personal del Area de Comunicaciones del Poder Judicial, pero siempre bajo responsabilidad absoluta del Contratista de los servicios contratados.
- 6.2.** El Poder Judicial de la Provincia de santa Fe, después de la puesta en marcha, realizará las pruebas necesarias para constatar los servicios recibidos se ajustan en su totalidad a las especificaciones técnicas y prestaciones adicionales ofrecidas por el Proveedor en su oferta.
- 6.3.** El Proveedor deberá facilitar los medios necesarios para que el Poder Judicial pueda verificar el correcto funcionamiento de la totalidad del equipamiento ofrecido y el cumplimiento de todas las especificaciones referidas en la presente licitación.
- 6.4.** Las pruebas serán realizadas por personal del Poder Judicial del Área de Comunicaciones con el asesoramiento técnico del Proveedor.
- 6.5.** Cumplidas las tareas y verificaciones anteriormente descriptas, el personal del Área de Comunicaciones del Poder Judicial deberá operar el sistema, sin la menor falla y cumplimentando de todas las prestaciones solicitadas (de cualquier índole), por al menos

120 horas (en días hábiles) continuas.

6.6. Una vez transcurrido exitosamente este período, se considerará que se ha producido la entrada en servicio efectiva del equipamiento y se emitirá el Correspondiente Conforme de Recepción Técnica, para que a partir de allí se tramite la “Conformidad Definitiva” expedida por la Excma. Corte Suprema de Justicia..

6.7. El Conforme correspondiente solo se emitirá cuando la totalidad de los servicios operen según lo solicitado y ofertado.

7. PLAN DE ENTREGAS Y CUMPLIMIENTO

7.1. El oferente contará con un plazo de 10 días corridos a partir de la fecha de recepción de la Orden de Provisión, para entregar e instalar el equipamiento solicitado.

7.2. Todos los plazos se contarán en días corridos a partir de la fecha de recepción de la Orden de Provisión y de acuerdo al plan de entregas acordado con el Área de Comunicaciones del Poder Judicial al momento de la aceptación de las propuestas.

8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

8.1. La Secretaría de Gobierno de la Excma. Corte Suprema designará a la Comisión que evaluará:

8.2. La presentación de todos los documentos solicitados en la presente licitación.

8.3. El cumplimiento de todas las cláusulas del presente pliego .

8.4. La evaluación completa de todo el equipamiento y sistemas ofrecidos, opcionales y alternativos, y la acreditación de Soporte Técnico y Antecedentes, en un todo de acuerdo a lo exigido en el presente pliego.

9. DURACIÓN DEL SERVICIO: Un año.