



LPI Servicio integral de Contact Center con automatismos.

- [1. Objeto](#)
- [2. Descripción del servicio](#)
- [3. Requerimientos del servicio](#)
- [4. Equipo de trabajo](#)
- [5. Experiencia](#)
- [6. Capacitación](#)
- [7. Tabla de cotización](#)
- [8. Indicadores del servicio](#)
- [9. Propiedad intelectual](#)
- [10. Confidencialidad y protección de datos](#)
- [11. Seguridad de la información](#)
- [12. Servicio de Mantenimiento y Soporte](#)
- [13. Etapas para la implementación del Chatbot](#)
- [14. Documentación obligatoria a presentar](#)
- [15. Criterios de evaluación](#)
- [16. Glosario](#)

1. Objeto

Centro Ceibal llama a licitación pública internacional para la adquisición de un servicio omnicanal de atención asistida y no asistida para sus usuarios.

El objetivo del servicio es brindar respuesta a consultas o reclamos de beneficiarios y público en general acerca del Plan Ceibal, sus proyectos asociados y eventualmente nuevas iniciativas que puedan surgir en este marco.

El inicio del servicio está previsto para Diciembre 2021, no obstante, dependerá de la evaluación de las ofertas y de la selección de parte del Centro Ceibal de acuerdo con sus necesidades y conveniencia.

2. Descripción del servicio

2.1 Consideraciones Generales del sistema de atención

La asistencia al usuario debe ser dinámica, proactiva y empática, procurando siempre brindar una respuesta oportuna, evacuando consultas operativas, informando, apoyando la solución remota de problemas o direccionando (en los casos que no se pueda solucionar remotamente) hacia niveles más especializados de atención en Centro Ceibal.

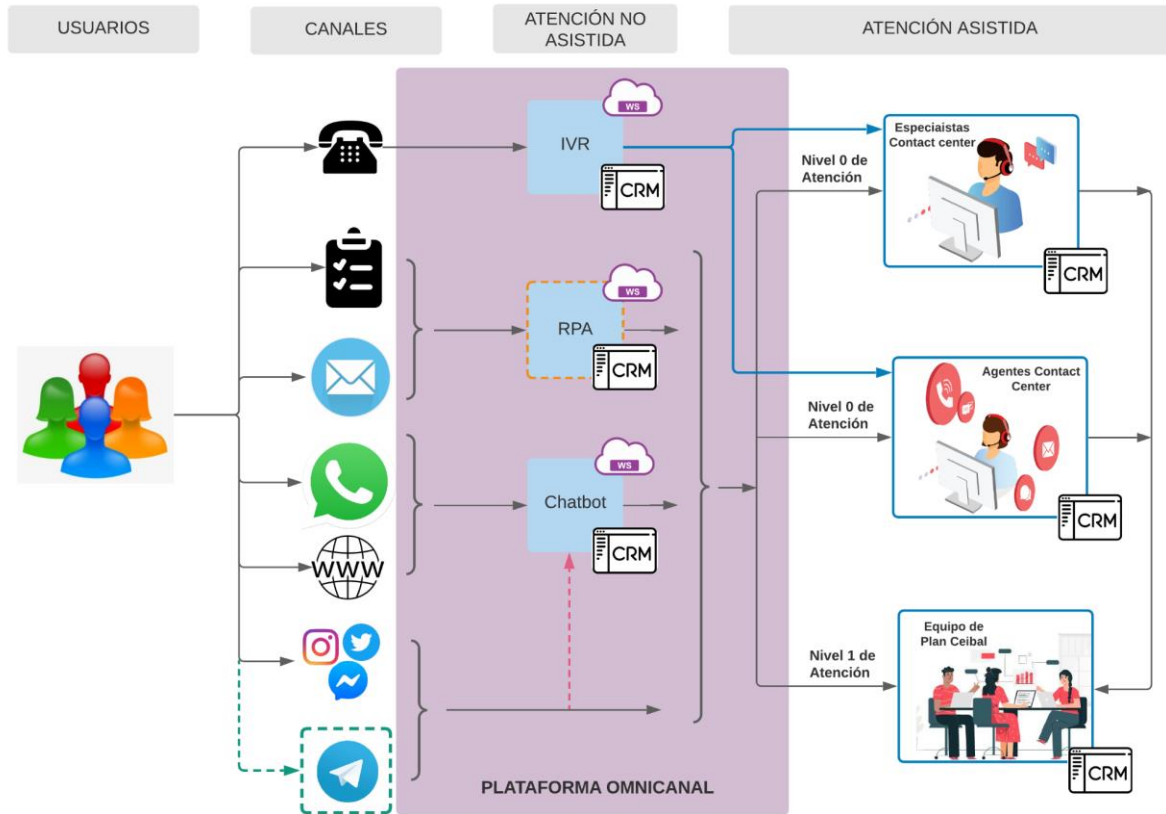
Buscamos la adquisición de un sistema omnicanal para la Atención de consultas y reclamos generales, así como de Atención especializada para conectividad, videoconferencia, temas específicos de plataformas educativas y otros servicios de Plan Ceibal. El servicio licitado se compone de:

- Atención asistida de canales de telefonía fija, telefonía móvil, correo electrónico, Whatsapp, mensajería privada de redes sociales y gestión de formularios.
- Apertura y gestión de cuenta Whatsapp Oficial.
- Desarrollo, puesta en producción, mantenimiento, soporte y operación de Chatbot personalizado y automático de atención. El Chatbot debe permitir la respuesta efectiva en un primer nivel de atención (no asistida) a múltiples consultas, solicitudes y reclamos, en Portal Ceibal y el canal de Whatsapp oficial, así como la derivación de los temas más complejos a un segundo nivel de atención personalizada.

El sistema de atención debe ofrecer un amplio horario de atención. El servicio de Chatbot debe funcionar 24/7, y la atención personalizada a través de chats, redes sociales, telefonía y correo electrónico, de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.

La automatización del proceso de atención permitirá ampliar las opciones de autogestión, extender el horario disponible y absorber incrementos de la demanda, regulando los tipos de motivos de consultas y reclamos de los usuarios que requieran una atención personalizada, permitiendo la especialización y optimización de la plataforma de agentes de Contact Center.

El siguiente diagrama esquematiza el funcionamiento esperado del sistema de atención al usuario resultante de la presente licitación.



Referencias

	La integración del Chatbot con la mensajería privada de Instagram, Twitter, Facebook (Messenger) y eventualmente con Telegram es un requerimiento opcional.
	La implementación e integración de un RPA con la plataforma omnicanal es un requerimiento opcional.
	La Integración del canal Telegram a la plataforma omnicanal es un requerimiento opcional.
	Intercambio mediante Web Service con sistemas de Centro Ceibal.
	Registro en CRM de interacciones.
Nivel 0 de Atención	Está integrado por agentes , quienes reciben todas las comunicaciones que pasan a la atención asistida (de los canales de telefonía fija, telefonía móvil, correo electrónico, Whatsapp y mensajería privada de redes sociales), y especialistas que atienden algunos temas de conectividad y plataformas, para los que se necesitan conocimientos específicos con mayor nivel de expertise técnico.
Nivel 1 de Atención	Es el primer nivel de escalamiento a referentes técnicos de Centro Ceibal y no es objeto de esta licitación.

2.2 Procesos principales de soporte que brindará el sistema de atención

Se describen a continuación los principales procesos que brindará el sistema omnicanal de atención. En función de las necesidades de Centro Ceibal, éstos podrán ser modificados o eliminados, así como también podrán surgir nuevos procesos.

2.2.1 Asistencia a consultas generales: Brindar información sobre actividades, proyectos o centros de reparación, gestionar inscripciones por medio de agendas web.

2.2.2 Asistencia a consultas por reparación de dispositivos: Brindar información sobre los mecanismos de reparación, realizar diagnóstico primario, brindar asistencia remota e Ingresar y gestionar reclamos.

2.2.3 Asistencia a consultas sobre entregas: Brindar información general del proceso de entregas de dispositivos y gestionar reclamos.

2.2.4 Asistencia a consultas de uso del dispositivo: Brindar asistencia en el uso de dispositivos.

2.2.5 Soporte de plataformas educativas: Brindar información general, asistencia a problemas de acceso o de uso, y realizar diagnóstico de problemas de información y escalamiento de casos al siguiente nivel de atención cuando sea necesario.

2.2.6 Soporte reactivo y proactivo de la red de conectividad y videoconferencia: Brindar información y asistencia a reclamos de conectividad y/o videoconferencia y realizar escalamiento de casos al siguiente nivel de atención cuando sea necesario.

Ante alarmas del sistema de monitoreo de la red, contactarse con los centros educativos para brindar asistencia remota, o realizar escalamiento de casos cuando sea necesario.

2.2.7 Campañas salientes: Realizar campañas de difusión de proyectos de Plan Ceibal, indagar sobre estado de los productos y servicios, notificar resolución de casos, comunicar envíos, coordinar capacitaciones por los diferentes canales habilitados, etc.

2.2.8 Tareas de Back Office: Tareas administrativas tales como: eliminación de casos duplicados, cargar atributos de usuarios o cursos realizados, etc.

2.2.9 Gestión de bandejas de formularios: Dar trámite a las solicitudes recibidas mediante formularios y brindar respuesta a los usuarios de las gestiones realizadas.

Centro Ceibal brindará el acceso a sus sistemas de documentación e información para la gestión de los procesos de soporte a los usuarios.

En el **Anexo I** se describe la documentación y sistemas de información que pueden ser necesarios para realizar esos procesos.

En el **Anexo II** se brinda información sobre el dimensionamiento del volumen del servicio y tipificación de consultas.

3. Requerimientos del servicio

3.1 Requerimientos obligatorios generales del Servicio

1.1	Omnicanalidad	Debe ofrecer un sistema de gestión de contactos de múltiples canales de atención integrados y que faciliten una buena experiencia del usuario y permitan tanto la interacción del Chatbot, como la derivación de la conversación hacia agentes.
1.2		El sistema debe permitir que un agente pueda tomar la conversación iniciada en el Chatbot contando con información relevante de la misma
1.3		Debe poder estimar e informar al usuario el tiempo de demora en la respuesta cuando una consulta pasa de los canales no asistidos a los canales asistidos.
1.4		Debe permitir la integración con sistemas de Centro Ceibal (Ej: para el registro de casos en el CRM).
2	Automatismos	Mayor flexibilidad de la atención a través de la automatización de respuestas por medio de Chatbot. Ver punto 3.6.
3	IVR	El IVR deberá contar con llamada retorno, atención offline (Ver en glosario) y aviso de demora estimada.
4	Plataforma de agentes	Debe contar con dos categorías de agentes, los agentes multiskill para las habilidades más sencillas y agentes especialista para las tareas de mayor habilidad técnica. (Ver detalle de los perfiles en el punto 4).
5	Campañas salientes por canales asistidos y no asistidos	<p>Difusión de Proyectos de Plan Ceibal. Comunicación con usuarios o instituciones informando la realización de un proyecto, el lanzamiento de un curso, etc.</p> <p>Relevamiento de información. Comunicación con usuarios o instituciones para realizar un relevamiento de estado o satisfacción sobre servicios. (Ejemplo: Finalización de una reparación o vista a una escuela por Ceibal Móvil).</p> <p>Comunicación de resolución de casos. Comunicación con</p>



		<p>usuarios para informar resoluciones que se tomaron ante algún reclamo o consulta realizada.</p> <p>Comunicación de envíos. Comunicación con usuarios o instituciones para comunicarles el envío de un producto.</p> <p>Para la realización de campañas salientes por medio de Whatsapp, la gestión de la aprobación del template queda a cargo del oferente y no conllevará costo alguno para Centro Ceibal.</p>
6	Sistema de reportes	<p>El sistema de gestión del proveedor debe contar como mínimo con los siguientes reportes:</p> <p>Para canales Asistidos</p> <ul style="list-style-type: none">• Estado de agentes por campaña y canal.• Tasa de escalamiento: % de transacciones que son escaladas a Nivel 1. <p>Para canales No asistidos</p> <ul style="list-style-type: none">• Cantidad de consultas resueltas en un intervalo de tiempo dado.• Cantidad de consultas no resueltas en un intervalo de tiempo dado.• Tiempo de respuesta del Chatbot para iniciar la conversación.• Tasa de defecto: Cantidad de usuarios que abandonaron el servicio luego de obtener una respuesta del Chatbot y no llegaron al final de flujo.• Reporte de encuesta de satisfacción ordenado por motivo de consulta. <p>Para Ambos canales</p> <ul style="list-style-type: none">• Volumen: Cantidad de transacciones del servicio (recibidas, atendidas, abandonadas).• Tasa de abandono: % de transacciones no asistidas abandonadas antes de ser tomadas por un agente• Niveles de servicio.• Tipificación: Tipos y motivos de consultas para canales asistidos y no asistidos.• Distribución horaria de las transacciones por canal.• Nivel de disponibilidad del sistema de atención general y por canal: % de tiempo durante el cual el sistema funciona a pleno.



		<ul style="list-style-type: none">• Reporte de tipificaciones: % y cantidad de motivos de consulta.• Analítica que permita obtener métricas de uso, análisis de flujo de conversaciones y datos relevantes que permitan mejorar el desempeño del servicio.
7	Acceso a sistemas del oferente	Centro Ceibal deberá tener libre acceso y en tiempo real a todos los sistemas de gestión de comunicaciones y reportes del proveedor y podrá realizar visitas a las instalaciones para verificar la calidad del servicio y el cumplimiento de los términos contractuales, el presente pliego y la normativa vigente.
8	Encuestas de satisfacción	Encuestas de satisfacción al terminar un contacto (llamada, correo electrónico, mensajería privada de redes sociales, Chatbot, etc.)
9	Servicio de Mantenimiento	Descripción detallada del servicio de mantenimiento, incluyendo tiempos de respuesta para la atención de problemas. (Ver Punto 12).
10	Gestión de cuenta de Whatsapp	Apertura y gestión de la cuenta
11.1	Metodología de implementación y cronograma de trabajo	Se solicita una metodología ágil de implementación que permita el trabajo en conjunto con el equipo de Centro Ceibal.
11.2		Presentar cronograma de trabajo para la implementación del Contact Center incluyendo los entregables para cada etapa.
11.3		Presentar cronograma de trabajo para la implementación de los automatismos que considere las diversas etapas de entregas establecidas por Centro Ceibal (Ver Punto 13).
11.4		Presentar las bases para la contratación de personal y proceso de inducción que se realiza a los agentes.
12.1	Capacitaciones	Deberá presentar en su propuesta un plan detallado y procedimientos de capacitación, retroalimentación y actualización del personal, tanto para la puesta en producción del servicio como para futuras instancias de actualización.
12.2		El oferente deberá capacitar al personal de Centro Ceibal en la utilización de la herramienta para la configuración de los

		textos de respuesta del Chatbot y en el uso de la herramienta de gestión de canales y sistemas de reportes.
13	Plan de contingencia	El oferente deberá presentar un plan de contingencia para asegurar la continuidad del servicio ante situaciones que determinen su detención transitoria (Pandemia, desastres naturales, caídas de sistemas, etc.).

3.2 Requerimientos deseables generales del Servicio

1	Ubicación	El oferente, debe contar con sede de operaciones en la zona metropolitana
---	-----------	---

3.3 Requerimientos opcionales generales del Servicio

1	Integración de Telegram con la plataforma	Viabilidad técnica a la hora de integrar la red social de Telegram con la plataforma omnicanal
---	---	--

3.4 Requerimientos obligatorios para Canales Asistidos

1.1	Plan de Escalamiento del servicio frente a incrementos de la demanda	El oferente deberá presentar un plan de escalamiento donde establezca las condiciones de plazo y capacidad de crecimiento de la atención (transitoria o permanente) mediante transacciones asistidas frente a incrementos de la demanda debido a situaciones estacionales (Ejemplo: inicio de clases) o extraordinarias (Ejemplo: cambio de contexto de provisión de los servicios de Centro Ceibal).
1.2		Centro Ceibal podrá solicitar la ampliación del horario de servicio ante eventualidades, en horarios fuera del predefinido o en fines de semana. Las mismas se abonarán como hora puesto.
2	Tipificador de perfiles de usuarios	Para las comunicaciones asistidas, el agente deberá tipificar los diferentes perfiles de usuarios (padre, docente, estudiante, etc.), el motivo de consulta y el resultado de la comunicación.

3.5 Requerimientos deseables para Canales Asistidos



1	Herramienta documental de gestión de la información	Se valorarán herramientas de gestión de información documentada del oferente con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.
---	---	---

3.6 Requerimientos obligatorios para Canales No Asistidos

Los canales no asistidos obligatorios de la licitación se componen por el IVR de llamadas y el Chatbot para la atención del Portal Web y del canal oficial de WhatsApp.

La tecnología a utilizar por el proveedor deberá ser un ITR (respuesta de interacción de texto).

Inicialmente el Chatbot debe quedar operativos tanto en Whatsapp como en el sitio web de Plan Ceibal (Portal Ceibal), con opción a ampliar a otros canales de comunicación a futuro (ver 3.8).

En el **Anexo III** figuran los diagramas de flujo para el Chatbot a desarrollar. Estos están sujetos a cambios que puedan surgir en el transcurso de la implementación o sugerencias del oferente. Los diagramas son un insumo para establecer tiempos y costos del desarrollo.

1.1	Integración	Los desarrollos deben interoperar mediante Web service (WS) o API con sistemas de gestión interna de Centro Ceibal (CRM, Módulo de órdenes de trabajo, sistema de login único de Plataformas de Plan Ceibal entre otros). El desarrollo de los WS y API serán realizados por parte del equipo de Centro Ceibal.
1.2		El Chatbot deberá poder implementar un mecanismo de verificación de datos de contacto del usuario, previa confirmación de su identidad.
1.3		Deberá poder dejar registro de los datos de contacto del usuario, previa autorización del usuario.
1.4		Los desarrollos deberán ser integrables con WhatsApp y el Sitio web de Plan Ceibal.
1.5		Las interacciones en los canales no asistidos deben quedar registradas con un caso en la ficha del usuario en CRM (Sistema de Gestión de Beneficiarios de Centro Ceibal). En el caso del Chatbot, deben quedar registrados los históricos de la conversación que este mantuvo con el usuario.



1.6		Debe permitir la asistencia en la navegación sugiriendo enlaces con sitios del Portal Ceibal y sitios identificados de información importante para el usuario.
1.7		Para el caso del Chatbot en la web, debe ser compatible con los dispositivos de Centro Ceibal (en el Portal Ceibal puede acceder a la información técnica de los dispositivos).
2	Recepción de documentos	El Chatbot debe poder recibir archivos multimedia (fotos, audios, videos)
3.1	Escalamiento de consultas	Derivar las consultas (cuando no puede ofrecer respuesta) a un agente, un chat, correos electrónicos, dependiendo del horario y/o generación de un caso automático para posterior comunicación con el usuario y/o para la gestión de un reclamo por Centro Ceibal.
3.2		Para campañas puntuales, el Chatbot debe escalar la respuesta directamente al Nivel 1 de atención del equipo de Centro Ceibal.
4.1	Mensajes salientes de WhatsApp	El Chatbot debe poder enviar mensajes salientes automáticos ante la actualización de casos en CRM.
4.2		El Chatbot debe enviar notificaciones o recordatorios.
5	Independencia de funcionamiento	El Chatbot deberá ser capaz de seguir operando ante caídas en el sistema de canales asistidos, ejerciendo un rol de backup del sistema de atención.
6.1	Testing	Configuración en ambiente de testing que permita al equipo de Centro Ceibal probar la herramienta en todos sus casos de uso internamente antes de la puesta en producción.
6.2		Cada entrega debe contar con procesos de testing por parte del proveedor, que validen la herramienta antes de la revisión por parte de Centro Ceibal.
7	Actualizaciones autogestionadas del Chatbot	La configuración de los textos de respuesta del Chatbot, debe poder realizarse de forma autónoma por parte del personal asignado del Centro Ceibal, así como la posibilidad de activar o desactivar flujos existentes.
8	Diseño	Adaptar el diseño a la estética e identidad de marca de Plan Ceibal y requisitos de personalización del Chatbot.

3.7 Requerimientos deseables para Canales No asistidos

1	Autogestión de mantenimiento	Posibilidad de que el personal de Centro Ceibal modifique lógicas, y genere nuevos flujos de atención.
2	Geolocalización	Debe poder enviar a los usuarios la ubicación de Centros de reparación, locales de correo etc.

3.8 Requerimientos opcionales para Canales No asistidos

1	Integración del Chatbot con otras redes sociales	Integración del Chatbot con mensajería privada de otras redes sociales: Messenger (Facebook), Twitter, Instagram y eventualmente Telegram.
2	RPA	RPA que genere casos en CRM a partir formularios y correos electrónicos..
3	Inteligencia artificial	Uso de inteligencia artificial para entendimiento del lenguaje natural, errores gramaticales y regionalismos, así como posibilidad de tomar información de la base de conocimiento (Portal Ceibal, etc).
4	Automatismos en el IVR	Se valorará que el oferente presente propuestas de automatismos dentro del IVR. Ej. Ingreso de casos en CRM, reseteo de contraseñas, otros.
5	Hosting	Ofrecer servicios de hosting de la solución. Se debe especificar donde se aloja la información, nombre del proveedor, ubicación geográfica y especificaciones técnicas y de seguridad de su data center (política de privacidad y seguridad de la información)

4. Equipo de trabajo

En esta sección se describen los roles y algunas características mínimas indispensables de los mismos para la puesta en producción y operatividad del Contact Center y sus automatismos.



4.1 Implementación del proyecto:

Rol	Perfil mínimo	Descripción de tareas
Project Manager	Experiencia comprobable en el rol mínima de 2 años.	<ul style="list-style-type: none">● Seguimiento del plan de trabajo.● Supervisión de puesta en producción.● Interlocutor directo con Centro Ceibal.● Gestión de inconvenientes que surjan.

4.2 Gestión del Contact Center:

Rol	Perfil mínimo	Descripción de tareas
Ejecutivo de Cuenta	Experiencia comprobable en el rol de 2 años.	<ul style="list-style-type: none">● Llevar los indicadores del servicio.● Facturación● Facilitar la fluida comunicación y brindar respuesta rápida ante solicitudes.
Equipo de coordinación del servicio de canales asistidos	Experiencia comprobable de 1 año en el rol	<ul style="list-style-type: none">● Líder del equipo de agentes.● Dirigir las operaciones del día a día y asegurarse que los agentes sigan los procesos, políticas y estrategias establecidas.● Conducir el proceso de mejora de la calidad y los niveles de servicio logrados.● Brindar retroalimentación al Centro Ceibal acerca de nuevas consultas y reclamos, así como identificar las necesidades de actualización de información disponible.
Equipo de calidad	Experiencia comprobable de 1 año en el rol	Evaluar de manera continua la calidad del servicio y coordinar en conjunto con operaciones las acciones tendientes a la mejora de la calidad de atención (Ver indicadores en Punto 8)
Capacitador	Experiencia comprobable de 1 año en el rol	<ul style="list-style-type: none">● Mantener a los operadores actualizados de las novedades y nuevos requisitos de los procesos.● Detectar y reforzar los puntos más débiles del servicio
Pronóstico y estadística	Experiencia comprobable de 1 año en el rol en el manejo de herramientas de	Pronóstico de patrones, planificación de capacidad y reductores.



	análisis de datos de contact center.	
--	--------------------------------------	--

4.3 Operativa del Contact Center:

Rol	Perfil mínimo	Descripción de tareas
Agente	Personas empáticas, pacientes y comunicativas, con fuerte vocación de servicio, comprometidos con la seguridad de la información de los usuarios y en cumplimiento de la normativa de privacidad de datos vigente.	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibir y atender por procesos los diversos contactos de los usuarios. ● Consultar información y operar en los sistemas de información de Centro Ceibal para brindar asistencia a los usuarios. ● Registrar en las interacciones en CRM
Agente Especialista	<p>Formación requerida: Estudiante de carreras técnicas o universitarias como ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnico en Sistemas Operativos y Redes (ORT) ○ Técnico en Redes y Telecomunicaciones (UTU) ○ Títulos del área de redes otorgados por otras instituciones. <p>Conocimientos requeridos: Dominio de temas relacionados con redes tanto cableadas como inalámbricas. Capacidad analítica y de resolución de problemas.</p> <p>Preferentemente con experiencia en soporte informático, soporte de redes, trato con clientes finales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibir el reclamo por parte del usuario final e identificar el problema reportado a partir de un análisis de la situación de la red del local y de la descripción del beneficiario. ● Registrar el caso en CRM según los criterios provistos por Centro Ceibal. ● Seguir los procedimientos de nivel 0 provistos por Centro Ceibal para procurar la resolución de los problemas identificados guiando al beneficiario de forma remota en el reinicio de equipos, reconexión de cableado, etc. ● Escalar aquellos casos para los que no haya sido posible la resolución en el nivel 0. ● Agendar videoconferencias en el sistema correspondiente a partir de los datos ingresados por los usuarios a través de formularios. ● Nivel de escalamiento intermedio para algunos casos de Plataformas



4.4 Desarrollo de automatismos:

Rol	Cantidad	Perfil mínimo
Ejecutivo de Cuenta ¹	1	Experiencia comprobable en el rol de mínimo 2 años.
Gerente o Líder de proyecto de desarrollo	1	Profesional con experiencia específica comprobable como gerente/líder de proyectos de desarrollo de Chatbots de mínimo 2 años.
Desarrollador Senior	1 (mínimo aceptable)	Técnico Informático Senior con experiencia comprobable mínima en desarrollo del Chatbot de 2 años.
Tester	1 (mínimo aceptable)	Técnico con experiencia comprobable en el rol mínimo 1 año
Especialistas Técnicos	1 (mínimo aceptable)	Técnico Informático Senior de apoyo cuando sea necesario (sin dedicación horaria específica) con experiencia comprobada de al menos 1 año en las tecnologías referentes. Ejemplo: Base de datos, Infraestructura, etc.

Esto no implica que este sea el único personal clave a presentar en la propuesta, sino que es la definición mínima aceptable.

5. Experiencia

Es excluyente que la empresa o el consorcio de empresas que se presenten cuenten con al menos:

- 3 Servicios de Contact Center gestionados..
- 4 Chatbot desarrollados
- Experiencia en implementación de al menos 2 proyectos con altos niveles de confidencialidad y seguridad en el manejo de la información (Ej. bancos, organismos del Estado, servicios de salud, etc).
- Experiencia en manejo de servicios con volúmenes de tráfico de los proyectos gestionados (bancos, organismos del Estado, servicios de salud, etc) mayores a 10.000 transacciones mensuales.
- Experiencia en servicios de al menos 2 empresas en el mercado local.

¹ Podría ser ocupado por el mismo ejecutivo de cuenta descrito en el punto 4.2



6. Capacitación

Centro Ceibal realizará una capacitación inicial de aproximadamente 40 horas a un grupo reducido de operadores, supervisores, equipo de capacitación y calidad del oferente sobre los productos y servicios de Centro Ceibal, los procedimientos de atención, el CRM y otras herramientas informáticas necesarias para proveer el servicio provistas por Ceibal.

Los agentes especialistas recibirán una capacitación básica sobre los productos y servicios de Centro Ceibal, el uso de CRM y otras herramientas de gestión, así como una capacitación técnica específica para el rol de 20 horas.

La capacitación se basará principalmente en los procedimientos documentados en el sistema de gestión de calidad de Centro Ceibal (ver **Anexo I**).

A continuación, puede verse en detalle los diversos temas de capacitación, la carga horaria de las mismas y quienes participan de cada una.

Temas	Horas	Participantes (por rol)					
		Agentes	Agentes esp.	Ej. de cuenta	E. de coord.	E. de calidad	Capacitador
Presentación	1	X	X	X	X	X	X
CRM	4	X	X	X	X	X	X
Wiki	2	X	X	X	X	X	X
PORTAL	1	X	X	X	X	X	X
Formularios	1	X		X	X	X	X
CSIRT	1	X	X	X	X	X	X
Reparaciones y fallas de dispositivos	2	X		X	X	X	X
Plataformas educativas	18	X	X	Parcial	X	X	X
Soporte a la red de conectividad y videoconferencia	20		X		X	X	X
Gestión de datos y entrega de equipos	3	X		X	X	X	X
Pérdida de equipos	2	X			X	X	X
Adquisición de cargadores	1	X			X	X	X



Otros proyectos o programas dentro de Plan Ceibal	5	X			X	X	X
---	---	---	--	--	---	---	---

7. Tabla de cotización

Centro Ceibal se reserva el derecho de **rechazar una oferta** que no sea presentada de acuerdo a **este esquema de cotización y precios**.

7.1 Tabla de cotización para automatismos

Estimación de horas de desarrollo por etapa para la implementación del Chatbot y para la integración del mismo en el Portal Ceibal y WhatsApp (ver punto 13)

Etapas	Horas estimadas	Valor hora	Costo/etapa
1			
2			
3			
4			
Costo total			

Item	Descripción	Costo
	Habilitación de la cuenta oficial de Whatsapp	
	Hora puesto de mantenimiento evolutivo	

7.2 Tabla de cotización para transacciones asistidas y hora puesto

Centro Ceibal abonará un monto fijo mensual (P0) de \$644.692 (IVA incluido) por hasta 15.000 transacciones asistidas mensuales.

El oferente deberá cotizar precio por transacción asistida por encima del umbral de 15.000 transacciones.



Además, para las tareas no asociadas a estas transacciones, el oferente deberá cotizar la hora puesto².

El oferente presentará su oferta completando los valores P1, P2, P3 y P4 de la siguiente tabla:

Cantidad de transacciones	Cotización (por transacción)
Franja 1: 15.001 a 27000	P1 =
Franja 2: más de 27000	P2 =
Tareas horas puesto (*)	
Agente	P3 =
Agente especialista	P4=

Se explicita a continuación el monto a pagar dependiendo de la cantidad total de transacciones del mes:

- **Si en el mes, las transacciones asistidas están entre 9.001 y 15000**

Monto a pagar = Monto fijo + total de horas puesto x P3

- **En caso de que en el mes, no se llegue al 60% de transacciones asistidas (9.000) las campañas salientes o tareas de backoffice (hora puesto) que se realicen, quedarán incluidas dentro del costo del monto fijo (P0), hasta completar un tiempo de ocupación total del 80%.**

Monto a pagar = Monto fijo

- **Si se ubica en la franja 1:**

Monto a pagar = Monto fijo + (total de transacciones - 15.000) x P1 + total de horas puesto x P3

- **Si se ubica en la franja 2:**

Monto a pagar = Monto fijo + 12000 x P1 + (total de transacciones - 27000) x P2 + total de horas puesto x P3

A la facturación total se podrán aplicar penalizaciones según el cumplimiento de los indicadores de servicio descritos en el punto 8.

7.3 Tabla de cotización para transacciones no asistidas del canal de WhatsApp

Item	Descripción	Costo
------	-------------	-------

² Estas tareas serán programadas por Centro Ceibal y podrán ser, por ejemplo: campañas salientes, back-office (Ver punto 2.2).



Pack de 10.000 sesiones de 24 hrs + costo sesión adicional		
Pack de 20.000 sesiones de 24 hrs + costo sesión adicional		
Pack de 30.000 sesiones de 24 hrs + costo sesión adicional		
Pack de 50.000 sesiones de 24 hrs + costo sesión adicional		
Costo unitario Mensaje saliente		

Los packs de sesiones serán mensuales, y se irán planificando mes a mes.

Las **transacciones no asistidas** atendidas que se generen por el Chatbot en el Portal Web no tendrán costo para Ceibal. Centro Ceibal sólo abonará el costo de las transacciones asistidas que desde el Portal web se puedan derivar al nivel 0 de agentes del contact center.

7.4 Tabla de cotización de requerimientos opcionales

Los requerimientos opcionales que Centro Ceibal podría considerar aparecen detallados en la tabla a continuación. En caso de que el oferente quiera ofrecer en su propuesta alguno de estos servicios es necesario que complete la descripción y cotice el ítem en la tabla.

Los requerimientos opcionales que aparecen detallados en la tabla y que el oferente incluya en su propuesta pero sin cotizar se considerarán de costo cero.

Item	Referencia	Descripción	Costo
Integración del Chatbot con otras redes sociales (Messenger, Telegram, mensajería privada de Instagram y Twitter)	3.8 Item 1		
Costo de la hora para	3.8 Item 2		



el desarrollo del RPA ³			
Costo por transacción del RPA	3.8 Item 2		
Licencia para Inteligencia Artificial	3.8 Item 3		
Costo del tráfico de mensajes por Inteligencia artificial ⁴	3.8 Item 3		
Costo de la hora para el desarrollo de automatismos en el IVR ⁵	3.8 Item 4		
Costo por transacción del automatismo del IVR	3.8 Item 4		
Infraestructura para hosting de la solución	3.8 Item 5		

7.5 Tabla de cotización para implementación y puesta en producción del Contact Center.

Item	Descripción	Costo
Costos de implementación y puesta en producción		

Centro Ceibal abonará hasta 0.5 de P0 (Base de transacciones asistidas) por los costos de implementación y puesta en producción del servicio de contact center.

7.6 Algunas consideraciones

La facturación mensual será variable en función de la cantidad de transacciones asistidas y de las horas puesto efectivamente realizadas en cada mes. Centro Ceibal no asegura niveles mínimos de horas puesto a contratar.

³ La cuantificación de horas dependerá de las opciones de automatización que se consideren a futuro. El oferente podría aportar ejemplos con sus respectivas estimaciones de horas.

⁴ Indicar variable de costeo.

⁵ La cuantificación de horas dependerá de las opciones de automatización que se consideren a futuro. El oferente podría aportar ejemplos con sus respectivas estimaciones de horas.



Todos los precios deben incluir todos los gastos de gestión e infraestructura para dar el servicio detallado, así como los costos relacionados a la puesta a punto del servicio de Contact Center.

Los costos de mantenimiento generales del servicio correrán por cuenta del oferente, Ceibal sólo abonará horas de mantenimiento evolutivo vinculados al Chatbot.

Modificaciones en IVR que no impliquen desarrollos, quedarán a cuenta del oferente.

Los costos relacionados a servicios telefónicos, como son: costo del 0800, llamadas entrantes y costos de *2342 y costo de instalación de las líneas, quedan por cuenta de Centro Ceibal, mientras que el costo del acceso a Internet queda a cargo del oferente.

En el **Anexo II** se encuentran las tablas con datos históricos para la estimación del dimensionamiento del servicio. No obstante, se espera que a partir de la incorporación de un nuevo canal no asistido de automatización estos datos históricos sufran variaciones.

8. Indicadores del servicio

Centro Ceibal controlará los indicadores de servicio y podrá aplicar multas en caso de que no se logren las metas establecidas.

- Nivel de atención
- Nivel de servicio
- Ocupación de los agentes
- Disponibilidad de canales asistidos
- Calidad de canales asistidos
- Disponibilidad de los canales no asistidos
- % Resolución en transacciones no asistidas
- % Resolución de casos de Nivel 0 de Especialistas de Conectividad
- % Resolución de casos de nivel 0 Plataformas
- Satisfacción del Cliente
- Productividad de campañas contratadas en hora puesto

En el **Anexo IV** se describen los detalles de los indicadores, los procedimientos y las penalizaciones a aplicar en caso de incumplimiento de los niveles deseados.

9. Propiedad intelectual

Todos los trabajos realizados a raíz de la contratación, así como cualquier material preparado o desarrollado por el Proveedor para Centro Ceibal en virtud de esta Licitación, serán de propiedad intelectual de Centro Ceibal, pudiendo utilizar dichos elementos en el futuro en proyectos similares o diversos, sin que el Proveedor tenga derecho a cobro de compensación y/o indemnización por dicha utilización, debiendo la Empresa transferir los códigos y la información que Ceibal requiera.



El Proveedor y/o cualquiera de sus integrantes, no podrá hacer uso de ninguna de las piezas, elementos o diseños realizados para Centro Ceibal en otros proyectos de índole nacional o internacional.

El oferente garantizará que no infringirá derechos de autor, de propiedad industrial e intelectual de terceros y que mantendrá indemne al Centro Ceibal ante cualquier reclamo derivado de violaciones de derechos de propiedad intelectual y/o derechos de autor.

Sin perjuicio de lo anterior, Centro Ceibal autoriza al Proveedor a utilizar este trabajo como antecedente a ser presentado ante diferentes organizaciones de forma de acreditar su experiencia técnica en la materia.

El Proveedor se compromete a prestar absoluta colaboración en la generación de la documentación y/o información que fuera necesaria para efectuar los registros correspondientes.

10. Confidencialidad y protección de datos

La Empresa que resulte adjudicada, se obliga en forma expresa a conservar en la más estricta confidencialidad toda la información que procese o utilice durante su relación con Centro Ceibal.

La Información Confidencial comprende, entre otros y a vía de ejemplo, la siguiente información: toda estrategia, plan y procedimiento comercial, información propietaria, software, herramienta, proceso, imágenes, datos personales, metodología, información y secreto comercial, y demás información y material de Centro Ceibal, así como de los alumnos, beneficiarios, docentes, centros de estudios, que pudiera ser obtenida por la Empresa de cualquier fuente o pudiera ser desarrollada como consecuencia del presente contrato.

La Empresa se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso en virtud de este contrato, de conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008 y Decreto N° 414/2009, de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización de Centro Ceibal.

Centro Ceibal será el responsable de la base de datos y del tratamiento, siendo la Empresa adjudicada y sus empresas contratadas, encargados de tratamiento, de acuerdo con lo dispuesto en los literales H) y K) del artículo 4 de la Ley N° 18.331.

Por tanto, en ningún caso el acceso a datos personales podrá entenderse como cesión, comunicación ni permiso para su libre utilización por parte de la Empresa, sus empleados y empresas subcontratadas.

En este contexto la empresa adjudicada deberá suscribir el contrato de encargado de tratamiento, el que se considerará accesorio y anexo al Contrato principal que firmen las partes.

La Empresa se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información. La empresa debe informar en la propuesta el territorio donde alojará los datos, y los subcontratos a los que adhiera para el tratamiento de los mismos.

En caso que los datos personales se alojen, aun temporalmente, fuera del territorio nacional, la Empresa se obliga a que el importador se encuentre en países considerados con niveles adecuados a los estándares europeos de protección de datos, de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, modificativas, concordantes y complementarias.

Caso contrario, la Empresa se compromete a contar con el consentimiento del titular del dato para la transferencia a un territorio no adecuado, o a que el importador haya suscripto cláusulas contractuales tipo con el exportador o posea un Código de Conducta inscripto, con la consecuente autorización de transferencia internacional de datos tramitada ante la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales, en los dos últimos supuestos.

Al término del contrato, la Empresa se obliga a devolver o suprimir de todos sus sistemas y archivos físicos y lógicos, sean propios o contratados a terceros, los datos personales accedidos, obtenidos o tratados en virtud de este contrato, así como los metadatos asociados, en caso de corresponder y sin perjuicio de las particularidades de cada servicio las que serán consideradas por Centro Ceibal en el caso concreto para dar por cumplida esta obligación.

A los efectos de este acuerdo, se considera dato personal la información de cualquier tipo referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, a modo enunciativo, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, registro de voz e imagen, acústica o de cualquier otro tipo que refiera a ellas directa o indirectamente, conforme con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N° 18.331 y artículos 1 y 4 del Decreto N° 414/009.

11. Seguridad de la información

Los requerimientos obligatorios y deseables para este ítem se encuentran detallados en el **Anexo V**.



12. Servicio de Mantenimiento y Soporte

12.1 Soporte técnico

Deberá incluir:

- Análisis y resolución de incidentes
- Análisis, diagnóstico y recomendación de acciones correctivas y resolución de problemas.
- Recomendación de mejoras proactivas.
- Transferencia de conocimiento, capacitaciones, recomendaciones, guías o pautas para el aprovechamiento óptimo del software y de la información.
- La empresa debe realizar un monitoreo proactivo de la solución, debe informarse sobre nuevas vulnerabilidades que afecten la herramienta y en caso de ser necesario instalar parches.
- Disponibilidad 24/7

Definiciones a tener en cuenta para el soporte técnico:

- *Tiempos:*
 - Tiempos de Respuesta - Es el tiempo que transcurre entre la notificación de la incidencia a Proveedor y la respuesta del mismo al equipo que reporta.
 - Tiempo de Resolución - Tiempo de resolución es el tiempo entre la notificación de la incidencia al proveedor y la resolución (cierre) de la misma.
- *Clasificación de incidencias:*
 - Crítica: Error en el sistema o servicio que provoca una interrupción total del servicio . No existe una solución alternativa asociada. Ejemplos de situaciones en las cuales el sistema falla o se bloquea:
 - Pérdida de datos o daños a los datos
 - Funcionalidad crítica no disponible
 - Grave: Error en el sistema o servicio que provoca una interrupción parcial del servicio o bien la interrupción es total pero existe solución alternativa posible. Ejemplos de situaciones de errores graves:
 - Falla o error del producto que obliga a un reinicio o a una recuperación
 - Rendimiento gravemente degradado.
 - Funcionalidad no disponible, aunque el sistema es capaz de funcionar de una forma restringida.
 - Media: Error en el sistema o servicio que implica una degradación del servicio pero no impide su prestación. Ejemplos de situaciones en las cuales el sistema se ve degradado:
 - Mensaje de error con una solución alternativa
 - Degradación mínima del rendimiento
 - Comportamiento incorrecto del producto con un impacto menor
 - Preguntas acerca de la funcionalidad o de la configuración del producto



durante la implementación

- o Baja: Error o evento en el sistema que implica un cambio pero no impide la prestación del servicio. Ejemplos de situaciones en las cuales el sistema se ve degradado - Mejora sobre un mensaje o un flujo ya existente en el sistema

Clasificación de la Incidencia	Tiempo Máx. de respuesta	Tiempo Máx. de resolución
Crítica	10 minutos	1 hora
Grave	1 hora	6 horas
Media	1 hora	7 días
Baja	6 horas	15 días

- *Gestión de incidencias:*

Las solicitudes de servicio del nivel de gravedad crítica no deberían registrarse en portales comunes, sino a través de teléfono o contacto directo con CEO designado. Todas las incidencias deben poder gestionar y brindar información sobre su número de reclamo, responsable, permitir un tracking que mantenga al informador en conocimiento del estado de la incidencia en todo momento hasta su cierre.

12.2 Mantenimiento Evolutivo.

Este servicio sustentará el mantenimiento evolutivo (adaptativo y/o perfectivo) del Chatbot. Será requerido el cumplimiento de un proceso de gestión de cambios con la participación y aprobación de un comité de cambios y para cada cambio será requerido el uso de un conjunto de documentos vinculados a la definición de alcance, planificación y ejecución entre ellos la especificación de requerimientos, el análisis de impacto, los casos de uso, el checklist para el pasaje a producción, los casos de test y la evidencia de test, que deberán incluir análisis de vulnerabilidad de los sistemas a entregar.

Esta documentación tendrá asociados criterios de aceptación asociados a la presentación, contenidos, usabilidad y entrega.

Todo cambio en el producto, se originará a partir de una solicitud de cambio. Las solicitudes de cambio podrán clasificarse en principio en evoluciones, siendo los defectos desviaciones del comportamiento de los sistemas (cambios correctivos) con respecto al alcance especificado en los documentos oficiales y/o contractuales, y las evoluciones cambios perfectivos o extensivos, que implementan objetivos del negocio de mediano y largo plazo.

Formarán parte del servicio todas las demandas de modificación que se originen, sean defectos o evoluciones.

El proveedor deberá presentar como parte de la propuesta:



- Proceso de coordinación del servicio de mantenimiento: deberá describir los procedimientos y actividades asociadas a la planificación y seguimiento de los cambios y problemas del software. Incluye confeccionar planes de acción y proporcionar en forma detallada los indicadores de cumplimiento de los niveles de servicio y toda otra información que sea requerida por las áreas autorizadas.
- Proceso de gestión de cambios: deberá describir los procedimientos y actividades asociados a la gestión de defectos y evoluciones considerando dentro de los pasos del proceso al menos las actividades de categorización y estimación.
- Proceso de desarrollo del cambio: deberá describir el proceso de desarrollo del cambio considerando los entregables asociados a cada paso descrito.
- Herramientas de gestión: se deberá utilizar el sistema de registro y seguimiento de solicitudes accesible por Centro Ceibal para el registro y seguimiento de defectos y evoluciones. O bien utilizar las plataformas existentes en Centro Ceibal con este propósito.
- Plan de gestión de configuración del software: se deberá especificar la metodología a utilizar para la gestión de la configuración de manera de proporcionar mecanismos para la identificación, el control y rastreo de las versiones actualizadas de todos los componentes del software. El plan debe incluir:
 - La organización para la gestión de la configuración.
 - Las actividades básicas.
 - Las herramientas, técnicas y metodologías usadas.
- Documentación: la documentación funcional y técnica de los desarrollos es un componente más de la gestión de configuración, por lo que debe mantenerse versionado y actualizado, con acceso libre y permanente.

13. Etapas para la implementación del Chatbot

La siguiente tabla describe en cuatro etapas los desarrollos a entregar tanto para el Portal Ceibal como para Whatsapp, estos desarrollos se basan en los diversos diagramas de flujo detallados en el **Anexo III**.

El tiempo máximo para el total de la implementación es de cuatro meses, este tiempo puede ser mayor sólo en caso de retraso en los desarrollos de WS y APIs por parte de Centro Ceibal.

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Inicio*	Pérdida y hallazgo*	Proyectos educativos	Entregas
Laptops y tablets*	Conectividad y VC	Laboratorios digitales	Otras consultas



Reparación y desbloqueo	Cursos, talleres, eventos y REAs	Cargadores	Edu. combinada
Plataformas		PP - Solicitud de Datos	Generico
PP - Reclamos			Finalización "Pérdida y hallazgo"
PP - Atención personalizada			Finalización "Laptops y tablets"
PP - T. de espera excedido			Finalización "Inicio"
PP - Rol no encontrado			
PP - Eq. no encontrado			
Fin de consulta			

* Flujo que no puede desarrollarse completamente hasta que otros flujos estén finalizados. Es necesario colocar mensajes temporales que comuniquen este hecho

PP = Procesos Predefinidos

14. Documentación obligatoria a presentar

La documentación a presentar por el proveedor queda reflejada en la siguiente tabla.

Item	Documentos
Organigrama de equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Organigrama donde se reflejen los roles y el equipo detallado en el punto 4 la dedicación horaria de sus integrantes, así como el personal adicional que éste asignará al proyecto. Deberá incluir el dimensionamiento en horas básico para poder atender la base de 15.000 transacciones.
Comprobantes de experiencia previa	Carta recomendación o datos de contacto de los clientes con los que el oferente trabaja o trabajó. El Centro Ceibal puede ampliar la información presentada contactando a los clientes. Ver punto 5.
Diagrama del servicio	Presentar un diagrama como el detallado en el punto 2.1



ofrecido	donde se especifique el funcionamiento del servicio ofrecido, detallando el vínculo entre los usuarios, los canales y las diversas plataformas utilizadas para brindar el servicio.
Propuesta general del servicio	Detalle de los requerimientos obligatorios del servicio solicitados en el punto 3.1, donde se describa como se cumplan los mismos y considere las políticas de confidencialidad y protección de datos descritas en el punto 10. Este ítem puede incluir tanto los requerimientos deseables como los opcionales descritos en los puntos 3.2 y 3.3.
Propuesta para Canales Asistidos	Detalle de los requerimientos obligatorios solicitados en el punto 3.4, donde se describa como se cumplan los mismos y considere las políticas de confidencialidad y protección de datos descritas en el punto 10. Este ítem puede incluir el requerimiento deseable descrito en el punto 3.5.
Propuesta para Canales No Asistidos	<ul style="list-style-type: none">• Detalle de los aspectos solicitados en el punto 3.6, donde se describa como se cumplan los mismos y considere las políticas de confidencialidad y protección de datos descritas en el punto 10. Este ítem puede incluir tanto los requerimientos deseables como los opcionales descritos en los puntos 3.7 y 3.8.• Demo o acceso a ejemplos de automatismos desarrollados por la empresa.• Detalle de las contrapartes requeridas de Ceibal para el desarrollo del Chatbot (Perfiles y horas estimadas)
Tabla de cumplimiento de seguridad de la información	Tabla con requerimientos obligatorios y deseables referenciada en el punto 10.
Mantenimiento evolutivo	Aspectos vinculados al mantenimiento evolutivo detallados en el punto 12.2
Tablas de cotizaciones	Todas las tablas de cotización detalladas en el punto 7 con sus respectivos valores.

15. Criterios de evaluación

Para pasar a la evaluación de la propuesta técnica es excluyente cumplir con la totalidad de los requisitos obligatorios, aquella propuesta que no los cumpla quedará descartada.

15.1 Propuesta Técnica:

El puntaje máximo obtenible en la propuesta técnica es de 100 pts, y el puntaje mínimo requerido para calificar es de 60 pts. El puntaje mínimo sólo puede componerse por puntuaciones a requisitos obligatorios.

En siguiente tabla se detallan los diversos aspectos a ser evaluados para calcular el puntaje técnico (St).

Aspecto a evaluar	Referencia en el pliego	Puntaje máximo
Equipo de trabajo	Punto 4	5
Experiencia previa	Punto 5	10
Requerimientos obligatorios del servicio	Punto 3.1	45
Requerimientos obligatorios para Canales Asitidos	Punto 3.4	5
Requerimientos obligatorios para Canales no Asistidos	Punto 3.6	30
Requerimientos deseables	Puntos 3.2, 3.5 y 3.7	5
Total		100

15.2 Propuesta Económica:

La propuesta económica evaluada como la más baja, recibe el máximo puntaje 100 Ptos. Se considera para esto sólo los costos de los requerimientos obligatorios, quedando por fuera de la misma los costos vinculados a cotizaciones de requerimientos opcionales.

La fórmula para determinar el puntaje financiero (Sf) de todas las demás Propuestas es la siguiente:

$$\mathbf{Sf = 100 \times Fm / F}$$

Donde "Sf" es el puntaje financiero, "Fm" es el precio más bajo, y "F" es el precio de la propuesta bajo consideración.

15.3 Ponderaciones:

Las ponderaciones asignadas a las propuestas técnicas (T) y económica (E) son:

$$\mathbf{T = 0,6 \text{ y } E = 0,4}$$

El puntaje total (S) con el que se clasifica a las propuestas es de acuerdo a los puntajes combinados técnicos (St) y financieros (Sf) utilizando las ponderaciones antes definidas:

$$\mathbf{S = St \times T\% + Sf \times E\%}$$

16. Glosario

- **Agente especialista:** Agente del contact center especializado en dar respuesta a consultas y reclamos vinculados a la conectividad y a ciertos aspectos de las plataformas educativas.
- **Atención asistida:** atención provista por agentes de call center. a través de



canales de telefonía y correo electrónico fundamentalmente

- **Atención no asistida:** atención provista por herramientas automatizadas en los diversos canales de atención (Whatsapp, web de Plan Ceibal, redes sociales)
- **Atención offline:** Realizar registro en caso de contactos fuera del horario de atención personalizada para posibilitar el posterior seguimiento de la llamada.
- **Beneficiario:** Son usuarios que tienen derecho a acceder a los productos y servicios de Ceibal de acuerdo a lo establecido en el marco legal de Centro Ceibal.
- **Chatbot:** Interfaz automatizada de conversación que permite al usuario cumplir con ciertas metas a través del intercambio de mensajes con el automatismo. .
- **CRM:** La Gestión de las Relaciones con Clientes (de sus siglas en inglés) es un desarrollo que centraliza en una única Base de Datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.
- **ITR:** Respuesta de interacción de texto (de sus siglas en inglés).
- **IVR:** Respuesta de Voz Interactiva (de sus siglas en inglés), tecnología de telefonía que le permite a los usuarios interactuar con el sistema de atención de la compañía a través de menús de voz configurables.
- **Nivel 0 de atención:** Se divide entre agentes, quienes receptionan todas las comunicaciones que pasan a la atención no asistida, y agentes especialistas que atienden algunos temas de conectividad y plataformas, para los que se necesitan conocimientos específicos.
- **Nivel 1 de atención:** Se compone por los distintos referentes de Centro Ceibal que atienden los temas que le corresponden.
- **Omnicanalidad:** estrategia de atención al usuario que aprovecha la tecnología para integrar varios canales de comunicación en una experiencia homogénea. tiene como fin adaptarse a las exigencias de los usuarios modernos y ofrecer un mejor servicio.
- **Plataformas Educativas:** Plataformas web con fines educativos o que dan soporte a la educación, tanto desarrolladas por Centro Ceibal, como por empresas tercerizadas.
- **RPA:** El Procesamiento Automático Robotizado es una tecnología que permite a través de procesos automatizados de software ejecutar las operaciones de un sistema tal como si fueran realizadas por una persona.
- **Tipificación:** Clasificación de acuerdo a un conjunto de criterios definidos.
- **Transacciones asistidas:** Son aquellas transacciones en las que interviene un agente (Llamadas, correo electrónico, chats, mensajería privada de redes sociales, y gestión de formularios). Para los chats, se considerará válida la transacción si hay respuesta del usuario.
- **Transacciones no asistidas:** Son aquellas transacciones en las que no se requiere intervención humana, ya que son canalizadas mediante un automatismo.