


Anexo E - Preguntas y respuestas RFP/GUA/2021/009

SOLICITUD DE OFERTA: NÚM. RFP/GUA/2021/009 - PARA EL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE UNA SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS (HARDWARE Y SOFTWARE) PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL EN GUATEMALA		
#	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Cantidad de sucursales?	1
2	¿Cantidad de puestos de atención (personal que atiende al público externo) y si tiene proyección de crecimiento de puestos de atención?	Actualmente 10 personas con ampliacion a 10 más.
3	<p>Podrían especificar con mayor detalle el equipo que desean adquirir:</p> 	<p>Atril de dispensación de turnos. Pantalla de visualización de turnos. Software para llamado y atención de turnos. Aplicación móvil para usuarios que permite visualizar tiempos de espera, número del turno y envía notificaciones cuando se encuentre próximo a ser llamado. Contenido multimedia para transmisión de mensajes. Plataforma de gestión en la nube que permite almacenar y gestionar toda la información del comportamiento del sistema en tiempo real. Calificador de servicio. MiTurno tiene integrado el sistema, desarrollado por Netux, MiCita. Sistema de agendamiento web. Tiene integrado un sistema de consulta externa. Tiene integrado el sistema con MiContenido. Sistema de carteleras digitales. Mantenimiento integral sin costo, durante el primer año de funcionamiento. Instalación rápida y sencilla. Sistema completamente expandible y escalable.</p>
4	Podrían confirmar si cuentan con algún paquete de licencia de Windows, ya que el equipo arriba descrito necesita licencia de Window, lo cual necesitamos validar para agregar o no este ítem dentro de la propuesta económica	El paquete de licencia de Windows requerido puede incluirse en la propuesta.
5	Con el objetivo de conocer un poco mejor el flujo de atención a sus clientes. Podrían validar si ustedes en su atención desean que el personal de atención al cliente decidan cuando llamar al próxima cliente? o prefieren que de manera automática el sistema al finalizar el turno ya "encole" al siguiente turno?	Con la opción de poder llamar al cliente, porfavor.
6	La sucursal donde ira instalado el sistema de gestor de colas, podrían validar si ya cuentan con cableado, puntos de red, toma corriente para alimentar el hardware, regulador de corriente o UPS por las altas o bajas de corriente y así proteger el hardware.	Si contamos con ello.
7	¿Cuántos televisores tendrán instalados en el área de espera?	1
8	La instalación del sistema gestor de colas, será on-premise? O en nube de Ministerio de Trabajo y previsión social	En nube del Mintrab
9	¿Existirá la necesidad de identificar, agrupar o segmentar algún tipo de cliente que asista sus oficinas, partiendo del algún Grupo de Cliente que necesiten una atención personalizada?	Si debemos de identificar, porque se atienden servicios de 3 unidades de la misma Dirección.
10	Sería importante confirmar si ¿estarían necesitando del sistema de turnos, manipular en un futuro la información de la base de datos a través de algún sistema de Business Intelligence?	Si, seria importante generar estadísticas de atención.