



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

Departamento de Compras y Contrataciones

“1983-2023 40 Años de Democracia”

CIRCULAR CON CONSULTA N° 3/2023

Expediente Administrativo: A-01-00025460-2/2023

Modalidad: LICITACIÓN PÚBLICA N° 3/2023

“LICITACIÓN PÚBLICA N°3/2023 – Contratación de un Servicio de Plataforma Digital Omnicanal para el Ministerio Público Tutelar”

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 05 de octubre de 2023

Por la presente, la Unidad Operativa de Adquisiciones del Ministerio Público Tutelar se dirige a los interesados en la Licitación Pública N° 3/2023, que tramita mediante expediente A-01-00025460-2/2023, y que tiene por objeto la “Contratación de un Servicio de Plataforma Digital Omnicanal para el Ministerio Público Tutelar, a efectos de responder a la consulta realizada por la firma “ATX S.A.” (CUIT N° 30-70059584-2), por correo electrónico del día 3 de septiembre de 2023, en relación con lo solicitado en los Pliegos de Especificaciones Técnicas - Anexo II de la Disposición UOA N° 17/2023, por lo que se hace saber que:

PREGUNTAS (Fdo. María Jimena Maldonado – Account Manager - Tel.: 115734-1974 – ATX S.A) Y RESPUESTAS:

- **2. Especificaciones Técnicas Renglón único**

Texto: Se deberá proveer una solución del tipo On Premise de chat montada a través de la API OFICIAL de WhatsApp que permita la integración de canales digitales de atención como Facebook Messenger, Instagram Direct Messenger, eMail, Web Chat y WhatsApp.

- **Pregunta:**

¿Puede la solución estar disponible de manera SaaS sin componentes On-Premise instalados en el espacio que el Ministerio Público Tutelar disponga?

Respuesta:

Requerimos una solución On Premise para maximizar el resguardo de la información.



Ministerio Público Tutelar

Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

- **3. Características Generales de la Solución (subrenglón 1)**

Pregunta:

1.9 e) ¿Cuáles serán los casos de uso planteados para aplicar interpretación de Lenguaje Natural? ¿Es considerada la comprensión de Lenguaje Natural un set de palabras predefinidas?

Respuesta:

No consideramos “comprensión de Lenguaje Natural” a un set de palabras predefinidas. Lo que requerimos es que la solución posea un intérprete de lenguaje natural (NLP) el cual pueda ser entrenado con preguntas frecuentes a fin de determinar la intención de los usuarios para reducir los árboles de atención de los Bots y permitir a los ciudadanos interactuar de una manera más simple.

- **1.10 Integración con Cisco Webex App.**

Pregunta:

- 1.10.1 Es suficiente otorgar un contenedor en la interfaz del operador a fin de colocar la aplicación Cisco Webex?

Respuesta: se espera que configuren el Cisco Webex a fin de que contenga la aplicación que utilizan los agentes para que puedan acceder desde allí.

- 1.10.2 Para dimensionar el esfuerzo de enviar notificaciones desde nuestra plataforma a Cisco Webex App

¿Podrían especificar los requerimientos funcionales y no funcionales de dicha integración?

Respuesta: dado que se requiere que los agentes ingresen a la aplicación de Multicanalidad desde Cisco Webex App, se requiere que cuando ingresen nuevos mensajes o notificaciones a los agentes, además, se envíen esas notificaciones a Cisco Webex App para que los agentes pueden advertir claramente que han recibido una nueva notificación.

- **1.11 f. En caso de haber sido atendido por mas de un operador:**

Pregunta:

¿cuál es la regla de ruteo que se utilizará para el envío de mensajes directos? ¿Es una funcionalidad de Conversación abierta que mantenga conectado ciudadano con operador hasta la finalización de la sesión?

Respuesta: el punto 1.11.f describe que los agentes podrán recibir mensajes tanto desde el BOT, por ej. por ser el último agente que estuvo en contacto con ese cliente, o bien por ser un operador disponible para esa cola de atención. Igualmente, esperando que el producto posea versatilidad en la configuración del ruteo.

- **1.17 La API Oficial de Meta**, no garantiza la insignia verde, aunque si, es imprescindible para solicitarla mediante un pedido OBA. La automatización en el otorgamiento de tilde verde es hoy automática en ciertas regiones que no incluyen aún Argentina.

Pregunta:

¿Es posible adecuar el punto a las normas de META respecto de su servicio de WhatsApp? Un modo posible es la que se insta a la organización adjudicada a gestionar de la solicitud OBA a fin de procurar obtener la insignia verde.

Respuesta: lo que se requiere es que el producto ofertado utilice los procedimientos oficiales de META para interactuar con su API a fin de evitar sanciones o inconvenientes de META. Como se indica en el pliego: El Ministerio Público Tutelar comprende que las integraciones con productos de terceros, como por ej. con META, está regidos por sus “Términos y Condiciones” y están bajo potestad de los fabricantes modificarlos sin notificación previa alguna ni importar el impacto que podría ocasionar a sus clientes y, por lo tanto, no será responsabilidad, de los oferentes



Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio Público Tutelar

Secretaría General de Coordinación Administrativa

tener control de dichas situaciones.

***Fdo. MATIAS DE CRISTOFARO-JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y
COMUNICACIONES- MINISTERIO PÚBLICO TUTELAR.***



Ministerio Público Tutelar

Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Florida 19 7° Piso · Tel. 5297-8054/55/56 · dcc-mpt@jusbaires.gov.ar · www.asesoria.jusbaires.gov.ar
