

1 de agosto de 2022.
UCC-386-2022-PROV-FOD

AVISO NO.1. RESPUESTA A SOLICITUD DE ACLARACIONES.

**PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN FOD-CD-192-2022-PROV-PRONIE
"ADQUISICIÓN SOFTWARE PARA MESA DE AYUDA"**

Estimados Señores:

La Unidad de Compras y Contrataciones de la Fundación Omar Dengo, procede a comunicar respuesta a solicitud de aclaraciones presentadas por las empresas CallMyWay y Systems Enterprise Costa Rica.

Solicitud 1:

¿Favor indicar para cuántos agentes se debe ofertar la Herramienta Contact Center y métricas para la mesa de ayuda?

Respuesta de la Administración:

Se requiere para diez (10) agentes.

Solicitud 2:

¿Favor indicar para cuántos supervisores se debe ofertar la Herramienta Contact Center y métricas para la mesa de ayuda?

Respuesta de la Administración:

Se requiere un (1) agente supervisor.

Solicitud 3:

Solicitamos nos aclaren cual Central telefónica es la que se utiliza en la Fundación Omar Dengo.

Respuesta de la Administración:

Actualmente la central telefónica de la Fundación Omar Dengo es hibridada, CISCO Unified CM, System versión 10.5.2.10000-5, y otra parte se encuentra en la Nube asociado como un servicio de telefonía a través de MS Teams.

El presente oficio modifica o aclara el cartel única y exclusivamente en lo que se indica de manera expresa en el mismo, el resto de condiciones permanecen invariables.

Sin más por el momento,

Pamela Torres B.

**Pamela Torres Bustamante
Asistente, Unidad Compras y Contrataciones
Fundación Omar Dengo.**

