Superintendencia de Electricidad

FICHA TÉCNICA / ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO PARA MIGRACIÓN, INSTALACION, CONFIGURACION ACTUALIZACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES (SGR)

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

SIE Superintendencia de Electricidad
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Santo Domingo, R.D

DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
RECIBIDO
Hora 11:37am Fecha 01/12/22
Por Giovanna Morales

Introducción

La Superintendencia de Electricidad (SIE) es el ente regulador del subsector eléctrico dominicano. Tiene la obligación de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la normativa técnica aplicables al subsector, en relación con el desarrollo de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad. Así mismo es responsable de establecer las tarifas y peajes sujetos a regulación de precios.

Por su lado la oficina de Protección al Consumidor de electricidad (Protecom), fue creada por la Ley 125-01, artículo 121, de fecha 26 de julio del 2001. Tiene como función atender y dirimir sobre los reclamos de los consumidores de servicio público frente a las facturaciones, irregularidad en los servicios de los servicios o cualquier queja motivada por exceso o actuaciones indebidas de las empresas distribuidoras de electricidad. Existen 37 motivos de reclamaciones y descripción de cada uno, para garantizar el funcionamiento homogéneo de las instancias a cargo de dar respuestas a las reclamaciones.

Protecom es una dependencia de la Superintendencia de Electricidad.

Situación Actual y Propósito del documento

Un cliente que desee reclamar en segunda instancia debe haber realizado previamente el reclamo en la distribuidora que le corresponde y tener una constancia de dicho reclamo y del estado de esta.

Debe acudir a realizar el reclamo con una factura de energía, con la constancia del reclamo y una identificación como la cedula de identidad que acredite la relación con el reclamo que está realizando.

Una vez realizado esto, el personal de Protecom digita todos los datos del reclamo en el sistema SGR (Sistema de gestión de reclamos de Protecom), luego se imprime una constancia de dicho reclamo y se le entrega al cliente.

Como parte de los planes de aumentar el rendimiento de la plataforma, Protecom a través de la Superintendencia de Electricidad (SIE) se encuentra en la necesidad de actualizar el Sistema de Gestión de Reclamos. Lo cual permitirá incrementar la calidad de este.

El proyecto seguirá una base de diseño e implementación llave en mano e incluirá el rediseño de la arquitectura, migración a la nube, configuración, capacitación y puesta en servicio de la nueva versión del software, de acuerdo con el alcance definido.

El diseño e implementación deben ser específicamente para los requerimientos funcionales y de negocio definidos en este documento.

Esta iniciativa surge como parte de los planes de aumentar la satisfacción del ciudadano, reducir costos y mejorar los controles. La plataforma actual posee deficiencias en cuanto a su arquitectura, infraestructura y capacidad de integración con otros sistemas, lo cual dificulta las tareas que se realizan desde las distintas localidades de Protecom.

Al no contar con una herramienta robusta, escalable y de rápido y fácil acceso, se dificulta dar un seguimiento adecuado y a tiempo a la reclamaciones y solicitudes de información que se reciben.

ítem	Descripción	Cantidad	Especificaciones Técnicas:
1	**Servicio para Migración, Instalación, Configuración, Actualización Y Puesta en Marcha Del Sistema De Gestión de Reclamaciones (SGR)**	1	Servicio para migración, instalación, configuración, actualización y puesta en marcha del Sistema de Gestión de Reclamaciones (SGR) el cual incluya los siguientes requerimientos: 1. Rediseñar la arquitectura de la plataforma. 2. Actualizar los módulos de la plataforma. 3. Se debe proveer el licenciamiento para 50 usuarios. 4. Migrar la solución a la nube. 5. Entregar la solución bajo un modelo de Software como Servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) por un periodo de 12 meses. 6. Proveer capacidades de integración con otras plataformas. 7. La propuesta deberá incluir la instalación, configuración, entrenamiento y pruebas de la solución ofertada. 8. La solución deberá funcionar de forma integrada y deberá ser accesible vía web por medio de cualquier dispositivo (computadoras, Tablet o móviles). 9. La "solución" deberá contar con un ambiente de pruebas, de desarrollo y de producción. 10. Se deberán configurar todos los elementos del sistema para que el mismo funcione de acuerdo con los requerimientos establecidos. Esto incluye: • Definición y configuración de roles y responsabilidades de usuario. • Configuración de la información concernientes a entidades, unidades de negocio, departamentos, canales, usuarios y funcionalidades del sistema.

			• Configuración de todos los campos, listas, flujos, plantillas, documentos, foros, base de conocimientos, eventos, notificaciones, tareas, instituciones, encuestas y cualquier necesidad de funcionalidad configurable. 11. La solución deberá estar disponible en la nube bajo arquitectura SaaS, con un SLA de alta disponibilidad de 99.9%; bajo redundancia en sites alternos. 12. Deberá estar configurada en español, en sus pantallas y opciones de ayuda, como idioma oficial de la República Dominicana. 13. La solución, herramienta o plataforma de software integrada deberán garantizar la escalabilidad y crecimiento, a medida que incrementa la demanda de usuarios y de registros de casos, por lo tanto, deberá ajustarse a las necesidades actuales y futuras para la prestación del servicio. 14. Deberá manejar e integrar múltiples canales de comunicación (teléfono, celular, SMS, correo electrónico, cartas, portal o canal web, chat vía WhatsApp, chat vía portal web, IVR, PBX, Quiosco, App, Redes Sociales: Facebook, Twitter, Messenger, Telegram, entre otras), por lo anterior, el proponente deberá ofrecer una solución omnicanal. Debe abarcar las unidades funcionales: Call Center, Oficinas y Puntos Expreso de Protecom. 15. Deberá permitir aplicar encuestas de satisfacción para grupos de usuarios específicos, a definir según perfiles de interés. 16. Deberá incorporar funcionalidades de Field Services, visitas técnicas. 17. La solución deberá transferir o escalar de forma manual o automática casos de atención a diferentes agentes sin perder la información base o de origen, cumpliendo con la omnicanalidad (independiente a las vías de contacto utilizados). Adicionalmente con la debida interacción del PBX, deberá integrar la funcionalidad de realizar el "transfer" de la llamada del ciudadano. Es decir, que permita la visualización o seguimiento de la interacción de las áreas que intervienen en el proceso de atención al cliente. 18. La solución debe poder identificar al cliente y permitir visualizarlo por medio del número de teléfono, el nombre del cliente, número de NIC, número de cedula, RNC entre otros; así como también, cualquier trámite abierto que este tenga y traerlo a la pantalla al momento de recibir la llamada. 19. Deberá mostrar todas las interacciones y el historial de los reportes de los ciudadanos por cualquier canal de ingreso, es decir, mantener la trazabilidad de los contactos que se han tenido con el cliente por cualquier vía o canal. 20. Se deberá integrar con sistemas telefónicos, correo y web, por ejemplo, cuando llama un ciudadano se deberá registrar automáticamente la hora, el número de teléfono, y demás datos relevantes si hay historial

			de reportes vinculado al número. Debe incluir los contactos presenciales y por redes sociales. Deberá establecer una vinculación mediante el contrato o documento de identidad. Recordatorios de informaciones pendientes de actualizar con el cliente al momento de la interacción. 21. Deberá categorizar y asignar los casos de los ciudadanos, automática o manualmente, a los agentes o departamentos responsables de solucionar el incidente. Atendiendo a prácticas de BPM (Business Process Management). 22. Deberá dar seguimiento a los casos reportados y el estado de cada uno. Llevando control de calidad de los casos atendidos, permitiendo reabrir casos para su seguimiento. 23. La solución deberá generar o preparar reportes y pantallas en períodos determinados con colores o semáforos. Como mínimo manejará estos reportes adicionales a los que se tienen contemplados en la plataforma: (en acápite de reportes se listan otros): • Reporte de Casos recibidos: por Distribuidora/oficina/agente, los diferentes canales y por tipo de servicio. • Reporte de Casos solucionados, por clientes, por sector y por causas. • Reporte de Casos sin resolver. • Casos en seguimiento. • Casos reabiertos (segunda gestión). • Reporte por lugar (localidad) donde se reportan los casos de atención. • Reportes de casos recibidos por el buzón de sugerencias (web), que estos a su vez, sean clasificados por tipo de solicitud o reporte. • Tiempos de respuesta por casos. • Casos por departamentos. • Casos por área geográfica y/o sectores. • Reporte por tipos de casos. • Reincidencia de reportes por cliente o ciudadano. • Generar incidencia por llamada recibida de los clientes. • Reporte de Asignación de casos con sus informaciones. 24. El sistema debe permitir desarrollar y personalizar reportes. 25. Deberá configurar el manejo de prioridades de los casos y sus correspondientes procesos. 26. Deberá contener Dashboard en tiempo real que muestren KPI, con colores. El proponente listará los KPI que se incluyen en los servicios de implementación. Según los perfiles y roles de usuarios.

			27. Deberá configurar y mantener los SLA definidos por cada caso, así como generar alertas automáticas por correo electrónico u otras vías a los responsables cuando no se cumplan los mismos (SLA). 28. La solución deberá agrupar reportes/incidentes, cuando exista múltiples quejas sobre lo mismo. Generar alertas de los casos repetidos a los responsables. 29. Deberá crear, editar, buscar y asignar casos o solicitudes de servicio a la dependencia responsable de estos. 30. Deberá desplegar indicadores claves de gestión y consultas de uso frecuente. 31. Deberá medir los tiempos de todos los procesos y generar reportes en base a ellos. El sistema deberá realizar la función de administración de tickets y gestión de cola, en base a parámetros predefinidos. 32. Deberá gestionar tiempo de atención, tiempo de espera, nivel de servicio, calidad en la atención del servicio al cliente. En consultas de uso frecuentes: histórico de llamadas entrantes, llamadas abandonadas, llamadas contestadas, inicio y cierre sesiones agentes, productividad de agentes, reportería de calidad y precisión de agentes (monitoreo de llamadas sistema WFO). 33. Reportería de Identificación de tipo de solicitudes y reclamos por la página Web y demás canales según el origen de la solicitud. 34. La solución o herramienta deberá crear un número único o ticket y deberá reconocer o identificar los casos o situaciones que han sido reportadas. 35. Deberá incluir sistema de monitoreo y gestión de alertas que permita establecer prioridades y KPI de resolución por área responsable. 36. El sistema deberá notificar al cliente el avance de sus solicitudes vía SMS o cualquier otra vía de comunicación.
			Requisito del Oferente / Proveedor:
			El Oferente debe demostrar la capacidad de proporcionar un producto de reconocido éxito y de alta calidad. El Oferente debe cumplir los requisitos siguientes: • El Oferente debe ser un canal autorizado de parte del fabricante de la solución ofertada o poseer la propiedad intelectual del producto. De ser un canal autorizado presentar carta / documentación que sustenta la autorización. • El Fabricante de la solución ofertada debe tener capacidades para Investigación y Desarrollo (I+D) de software para asegurar un seguimiento continuo de los productos. En tal sentido deberá proveer documentación que evidencia el desarrollo de nuevos

productos, procesos, servicios, propiedad intelectual o el plan de mejora continua de los ya existentes.

- El oferente debe ser una empresa con antecedentes de TIC o un profundo conocimiento de las TIC. Por lo que deberá proporcionar referencia de al menos tres proyectos similares.

- El oferente debe ser una empresa con experiencia en proyectos de desarrollo e implementación de software.

El proveedor deberá contar con personal calificado con certificaciones y experiencia relacionada en las tecnologías usadas:

- Certificados por el PMI.
- Gerentes de productos certificados por el fabricante de la solución y demostrar experiencia en la implementación de esta en otros proyectos.
- Programadores certificados en los lenguajes a utilizar y en metodologías de desarrollo ágil.
- Arquitectos de soluciones, Ingenieros de sistemas certificados por el fabricante de la solución ofertada.
- Expertos en seguridad, con certificaciones en CompTIA A+ o Security +
- Administradores de bases de datos, Ingenieros de sistemas certificados por el fabricante de la solución.
- Expertos en calidad y pruebas, Ingenieros de sistemas certificados por el fabricante de la solución ofertada.
- Instructores, certificados por el fabricante de la solución ofertada.
- Se requiere que el oferente describa los métodos de prueba a utilizar. El propósito de la metodología de prueba deberá ser garantizar la calidad, eficiencia y precisión del producto desarrollado para cubrir las necesidades específicas. Se tendrá que proveer los siguientes tipos de prueba:

- UT – "Unit Testing" – Pruebas Unitarias:
  UT son pruebas realizadas por el grupo de desarrollo del oferente.

- UAT – "User Acceptance Testing" – Pruebas de Aceptación de Usuario:

UAT son las pruebas realizadas por el usuario final, una vez el grupo de desarrollo haya certificado que está completado según los requerimientos.

Mantenimiento y Soporte:

Se deberá proveer soporte técnico vía teléfono, correo electrónico y vía el portal de apoyo, durante la vigencia del contrato (12 meses).

Cumplirá con los requerimientos de soporte para los casos según su complejidad:

- **Prioridad Alta**: Resolución en un día laborable o menos, para adecuaciones a la plataforma, previo dimensionamiento acordado sin costo.
- **Prioridad media**: Resolución de uno a dos días laborables, para adecuaciones a la plataforma, previo dimensionamiento acordado sin costo.
- **Prioridad baja**: Resolución de dos a tres días laborables, para adecuaciones a la plataforma, previo dimensionamiento acordado sin costo.

- Se deberá ofrecer mantenimiento y soporte, remoto y presencial de acuerdo con la prioridad del incidente, por un período de 12 meses posteriores a la entrega del acta de aceptación.

- Las actualizaciones de estatus de solicitudes de soporte tendrán que ser comunicadas vía email o teléfono cuando sea necesario o por solicitud del cliente, siempre se deberá hacer referencia al número de solicitud.

Implementación / traspaso de conocimientos:

- Se requiere que la propuesta incluya la capacitación técnica y funcional de la solución.
- La propuesta deberá incluir la capacitación para la generación de reportes.
- La propuesta incluirá la capacitación en la parte operativa de la herramienta, independientemente de los diferentes roles.
- El oferente debe tener la capacidad para certificar al personal requerido (Power Users) en la herramienta.

Garantía:

El Oferente deberá proporcionar soporte y garantías del fabricante para la solución ofertada y todos sus módulos, y asegurar que los soportes y garantías de los fabricantes sean válidas hasta el final del Período de Responsabilidad por Defectos después de finalizar el proyecto o según se identifica a continuación:

Tipo	Comenzando desde	Duración
Soporte y garantías del fabricante	Salida a producción	12 meses
Soporte del canal (Partner)	Salida a producción	12 meses
Soporte posproducción y garantía de los trabajos realizados	Finalización práctica	3 meses

Cronograma

- El Oferente deberá proveer el Cronograma de Implementación del Proyecto, incluyendo la lógica de la metodología en respuesta a los términos de referencia.

  a) Análisis
  b) Diseño
  c) Configuración
  d) Pruebas
  e) Implementación
  f) Gerencia del proyecto

- El Plan de Proyecto debe contener como mínimo:

  a) Objetivos del Proyecto: General y Específicos.
  b) Alcance del Proyecto: lo incluido y no incluido.
  c) Requisitos y condicionantes: previos, técnicos y otros.
  d) Factores Claves de Éxito.
  e) Plan de Organización: organigrama y funciones, protocolo de comunicación, mecanismos de seguimiento y control.
  f) Procedimientos aplicables al proyecto: cambios de alcance, resolución de conflictos, aceptación de entregables.
  g) Plan de Pruebas: procedimiento y alcance.
  h) Plan detallado de actividades (Diagrama de Gantt y Ruta Critica): socializar inquietudes sobre duración de las tareas y posibilidad de entregas parciales.

			i) Riesgos relacionados al proyecto, que pueden afectar su ejecución o cumplimiento con la planificación, en base a la experiencia y los controles planteados que se deben tener en cuenta.
			Observación:
			• Es responsabilidad del proveedor, en caso de que utilice alguna solución de tercero, mantener la evolución de su sistema en consonancia con el mismo. Esto aplica para dependencia de base de datos y dependencia de componentes de softwares. • Es responsabilidad del proveedor garantizar readaptaciones en sus sistemas, que una vez integrado con el ecosistema de la SIE, pueda ser resiliente ante cambios de los sistemas internos de la institución. • La gestión de la Base de Datos y cualquier otro componente que forma parte de la solución será responsabilidad del proveedor durante el período de vigencia de la garantía, mantenimiento y soporte contratado. • Todos los datos, configuraciones, personalizaciones, flujos de trabajo e información que se maneja dentro de la "solución", base de datos y sus componentes deberán ser propiedad exclusiva de la SIE y no podrán ser alterados, ni utilizados hacia ningún otro fin o dispuestos por terceros. El oferente / proveedor debe entregar en cada fase de la ejecución del servicio lo siguiente: • Itinerario Plan del Proyecto. • Documento de Alcance. • Documento de Requerimientos Funcionales. • Casos de Pruebas Internas. • Capacitación usuarios técnicos y finales. • Manual Técnico y de Usuarios. • Documento de Cierre. • Documento del Plan de Soporte y acuerdo de cumplimiento. En el cual contemple el detalle de las acciones que están bajo su responsabilidad, para garantizar su correcto funcionamiento y la continuidad de los servicios de la SIE. Además, debe especificar

			el modo de respuesta a incidentes que se reporte desde la organización y los tiempos de respuesta para brindar la solución.
			
			• Se tendrán que actualizar los componentes de la solución en caso de que salgan nuevas versiones o mejoras de estos durante la vigencia del contrato.
			
			• Se requiere que se mantenga una bitácora detallada de cambios realizados y actualizaciones.
			
			• Se requerirá que el oferente garantice el funcionamiento correcto de todo el sistema según es rediseñado.
			
			• Se deberá entregar la documentación de procedimientos, contactos y ubicaciones de los recursos que brindan servicios de soporte.
			
			• Las tareas técnicas de mantenimiento deberán incluir:
			
			  • Respaldo (Backup) de las bases de datos.
			  • Instalación de parches y upgrades de software a la plataforma.
			  • Análisis del registro de eventos del sistema en caso de que se vean anomalías en el buen funcionamiento de la solución.
			  • Servicio de apoyo técnico según establecido por las prácticas y procesos acordados.
			
			• El proponente/adjudicatario deberá entregar el procedimiento para establecer una efectiva comunicación entre el personal de soporte técnico y la SIE.

Iván Ortiz
Director de TICs

SIE | Superintendencia de Electricidad
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION
Santo Domingo, R.D