

**SERVICIO DE CHATBOT, VIDEO CHAT Y MESSAGING EN LOS SITIOS WEB Y
APLICACIONES DE IFEMA MADRID PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS**

EXP.: 24/030 - 2000023589

- RESPUESTAS A CONSULTAS .-

CONSULTAS REALIZADAS

Les informamos de las consultas realizadas por las empresas interesadas y de las respuestas facilitadas por IFEMA MADRID, relacionadas con el expediente de referencia:

- 1. Relacionado con: 20.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN (Cláusulas 33 y 34) 20.1.- SUBCONTRATACIÓN [] No se admite [X] Si se admite. Límite 20 % [X] Tareas que puedan ser objeto de subcontratación. (Especificar) - Token Chat GPT ¿solo se puede subcontratar exclusivamente el token de Chat o es viable la subcontratación de más cosas?**

Tal y como se establece en el apartado, únicamente se podrá subcontratar el servicio de chat GPT.

- 2. En el pliego, relacionado con video chat, video llamada, esta funcionalidad, ¿tiene que tener implementado la opción de compartir por ejemplo sesión de video?**
Si, es requisito necesario.

¿tiene que quedar constancia del video?

Si, es requisito necesario. Al igual que cuando se hace mediante chat.

¿tiene que tener implementadas funciones de transcripción?

Si, es requisito necesario.

¿tiene que tener implementadas función de compartir pantalla?

Si, es requisito necesario, al igual que la compartición de documentos.

Con todos los eventos ocurridos en este video chat, video llamada, ¿se tienen que quedar almacenados? ¿o solo es video llamada, activación de cámara, micrófono, compartir documento en tiempo real teniendo una pizarra sobre el propio documento compartido en tiempo real

Deben quedar almacenados al menos los datos de la sesión realizada, fecha, hora, duración, asistentes, etc.

- 3. En el pliego, se indica que son 30 agentes de uso de la plataforma. ¿estimación, volumetrías?**
350 chat diarios

¿Qué consumo tienen estimado? por ejemplo que volumen de los video chat se estiman realizar, ya que esto son transacciones que tiene que soporta la infra, por consiguiente consumos etc...

15 semanales

- 4. Relacionado con el coste y la oferta de la solución requerida, Se indica:**
Importe de licitación (sin impuestos) 100.000,00 EUR
Valor estimado sin impuestos 280.000,00 EUR
15.1.- PLAZO DE EJECUCIÓN: Desde la firma del contrato prevista para el mes de mayo de 2024 con duración de 2 años, con posibilidad de 3 prorrogas anuales. Total 5 años. 50K por año = 250K no nos cuadra los 280K VS los 250K gracias de antemano.

El valor estimado del contrato comprende: el presupuesto base de licitación, las posibles prorrogas y los posibles modificados que puedan surgir.

- 5. Enfocado a la volumetría, Si el canal de mensajería es WhatsApp, ¿sabemos que WhatsApp tiene sus tarifas, cuantos usuarios activos se esperan?, es decir, si creamos un chatbot en el canal WhatsApp ¿cuántos usuarios potenciales podrían acceder a él?**

350 chat diarios

- 6. La creación de chatbots requiere no solo programarlos sino definir una buena experiencia de usuario. La formación se basa únicamente en manejar la herramienta para crear flujos de chatbot, ¿es correcto?**

La formación debe ser completa para el uso de toda la herramienta, no se solicita formación ni de UX, diseño, etc.

EL PRESENTE DOCUMENTO PASA A FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PLIEGO DE BASES, QUEDANDO AFECTOS EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL CITADO PLIEGO.

Dirección de Compras y Logística
18 de marzo de 2024