



**SERVICIO DE CHATBOT
1 de Septiembre 2020 AL 31 DE Agosto
2022**

**PARA
EDENORTE**



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



Santo Domingo, 19 Agosto 2021

EDENORTE DOMINICANA S.A

Felipe Rodriguez
Elva Rodriguez
Presente

Estimados Señores:

En UNISOFT SRL (ISBEL) tenemos como objetivo ser socios tecnológicos de nuestros clientes, y es por ellos que trabajamos en un plan de mejora continua; para ofrecerles soluciones en telecomunicaciones que satisfagan sus necesidades específicas.

Nuestro pensamiento en su empresa es hoy y mañana. Asumimos el compromiso de calidad y servicio, implementando soluciones de valor agregado en un contexto cada vez más competitivo.

Es un gusto para nosotros poder presentarles la siguiente solución y cotización.

Quedamos a su disposición ante cualquier consulta.

Saludamos cordialmente,

UNISOFT SRL (ISBEL)

Neuston Galvan
Country Manager
República Dominicana



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	DESCRIPCIÓN Y ALCANCES DE LA PROPUESTA DE SERVICIOS	4
3.	DESCRIPCIÓN DEL OBJETO	4
4.	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	4
5.	TIEMPO DE RESPUESTA CONTRACTUAL Y DEFINICIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS	5
6.	DEFINICIONES DE FALLA CRÍTICA Y NO CRÍTICA	6
6.1.1.	Falla crítica	6
6.1.2.	Falla no crítica	6
6.1.3.	Falla Aislada	6
7.	DURACIÓN DEL SERVICIO.....	6
8.	PROPUESTA COMERCIAL	6
9.	PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	7
10.	Condiciones Comerciales	7





1. Introducción

EDENORTE tiene la plataforma de Chatbot desde el 2017 para consultas y pagos de facturas, consultas de averías y derivación a agentes de Contact Center y Comerciales

UNISOFT SRL (ISBEL) es el único proveedor habilitado en Republica Dominicana para proveer los servicios de HeyNow

2. Descripción y Alcances de la Propuesta de Servicios

3. Descripción del Objeto

La presente propuesta considera el servicio de chatbot con consultas automáticas y derivaciones de agentes con los siguientes canales

- i) **WhatsApp Enterprise API Oficial (829-532-2844):**
- ii) **Facebook Messenger**
- iii) **Twitter**
- iv) **Webchat en pagina web edenorte.com.do**
- v) **Api integración para BI**
- vi) **Panel de atención con agentes ilimitados**
- vii) **Motor de Inteligencia artificial de Google Dialogflow**
- viii) **Integración con los sistemas de Edenorte comerciales y de distribución**
- ix) **Sesiones y mensajes ilimitados en todos los canales.**

4. Mantenimiento Correctivo

UNISOFT SRL (ISBEL) estará obligada a revisar y mantener correctivamente los PRODUCTOS descritos en esta propuesta, para su normal funcionamiento, cada vez que le sea requerido por **EDENORTE**.

EDENORTE comunicará en forma fehaciente a **UNISOFT SRL (ISBEL)** sobre todas las interrupciones y desperfectos que se produzcan en los PRODUCTOS e **UNISOFT SRL (ISBEL)** reparará las averías puestas en su conocimiento.

Dentro de estas tareas se encuentran:

- Soporte de funciones básicas y avanzadas de los PRODUCTOS.
- Reportar problemas de acuerdo a procedimientos que se indican más adelante.
- Escalamiento a niveles Tier 2 en la obtención de asistencia en asuntos relacionados con programación de software.
- Disponibilidad 7x24 para recepción de solicitudes de intervención, según los procedimientos acordados a este efecto.
- Informe a **EDENORTE** de actividad correctiva de acuerdo a procedimientos que se indican más adelante.



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



5. Tiempo de respuesta Contractual y Definición de Incidentes Críticos

El servicio de mantenimiento correctivo se presta en régimen de 7x24, es decir, **EDENORTE** puede comunicar a **UNISOFT SRL (ISBEL)** solicitudes de intervención en todo momento, a los canales indicados para ello.

Una vez recibida la solicitud, verificada en forma fehaciente, los niveles de tiempo de respuesta, establecidos para la presente oferta son los siguientes:

Tiempo de respuesta (telefónica) en Falla crítica

- 2 hora en horario laboral, de lunes a viernes, entre las 9:00AM y 6:00PM.
- 3 horas en horario nocturno, fin de semana, o día festivo.

Tiempo de respuesta (telefónica) en Falla no crítica

- 4 horas en horario laboral, de lunes a viernes, entre las 9:00AM y 6:00PM.
- 6 horas en horario nocturno, fin de semana, o día festivo.

Tiempo de respuesta (telefónica) en Falla Aislada

- 6 horas en horario laboral, de lunes a viernes, entre las 9:00AM y 6:00PM horas.
- 12 horas en horario nocturno, fin de semana, o día festivo.

***NOTA 1:** Los días festivos son los días no laborables por ley en República Dominicana.

***NOTA 2:** Las horas son locales en República Dominicana.

UNISOFT SRL (ISBEL) determinará, de acuerdo con el reporte de falla comunicado por **EDENORTE** el medio idóneo para establecer las medidas correctivas y disminuir el impacto. Por ejemplo, si una intervención remota es más rápida y adecuada que una intervención en sitio se procederá de modo de corregir la falla en tiempo mínimo.



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



6. Definiciones de Falla Crítica y No Crítica

6.1.1. Falla crítica

Una falla crítica será aquella que afecte a los servicios que brindan los diferentes **PRODUCTOS** listados anteriormente en esta oferta en más de un 40% (cuarenta por ciento) de sus capacidades operativas.

6.1.2. Falla no crítica

Será toda aquella falla que no sea considerada como crítica o Aislada.

6.1.3. Falla Aislada

Es la que se presenta en un solo Agente o Supervisor, por cualquier motivo, típicamente por login al sistema, o similar.

7. Duración del servicio

Este servicio tendrá como plazo el que comprende 2 años, contados a partir del 1 Septiembre del 2020 al 31 de Agosto 2022

8. Propuesta Comercial

Servicio de chatbot HeyNow Edenorte

Servicio 1 de septiembre 2020 al 31 de Diciembre 2020

Factura	Cantidad	Precio Mensual RD	ITBIS	Total Mensual con Itbis	Total con Itt
Servicio Chatbot Sesiones Septiembre a Diciembre 2020	4	DOP 324,426.06	DOP 58,396.69	DOP 382,822.75	1,531,291.00
Totales	4	DOP 324,426.06	58,396.69	382,822.75	1,531,291.00

Factura	Cantidad	Precio Mensual USD	ITBIS	Total Mensual con Itbis USD	Total con Itt
Servicio Chatbot Api Oficial Septiembre a Diciembre 2020	4	USD 1,877.79	USD 338.00	USD 2,215.79	8,863.15
Totales	4	USD 1,877.79	USD 338.00	USD 2,215.79	8,863.15

Servicio Enero 2021 a Agosto 2021

Factura	Cantidad	Precio Mensual RD	ITBIS	Total Mensual	Total Annu
Servicio Chatbot HeyNow Enero 2021 a Agosto 2021 precio mensual	8	DOP 435,000.00	78,300.00	513,300.00	4,106,400.00
Totales	8	DOP 435,000.00	78,300.00	513,300.00	4,106,400.00

Servicios Septiembre 2021 a Agosto 2022

Factura	Cantidad	Precio Mensual RD	ITBIS	Total Mensual	Total Annu
Servicio Chatbot HeyNow Septiembre 2021 a Agosto 2022 precio mensual	12	DOP 435,000.00	78,300.00	513,300.00	6,159,600.00
Totales	12	DOP 435,000.00	78,300.00	513,300.00	6,159,600.00



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



9. Productos y servicios

- x) **WhatsApp Enterprise API Oficial (829-532-2844):**
- xi) **Facebook Messenger**
- xii) **Twitter**
- xiii) **Webchat en pagina web edenorte.com.do**
- xiv) **Api integración para BI**
- xv) **Panel de atención con agentes ilimitados**
- xvi) **Motor de Inteligencia artificial de Google Dialogflow**
- xvii) **Integración con los sistemas de Edenorte comerciales y de distribución**
- xviii) **Sesiones y mensajes ilimitados en todos los canales.**

10. Condiciones Comerciales

- 1) Condición de Entrega: EDENORTE DOMINICANA
- 2) Tiempo de entrega del servicio:
 - Inmediato
- 3) Validez de la oferta: 45 días.
- 4) Forma de pago: a los 45 días luego de presentada la factura.
- 5) Garantía: se garantiza el correcto funcionamiento de la plataforma durante la duración del presente contrato.
- 6) Los precios cotizados son en pesos dominicanos, según requerido por EDENORTE.



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana



Registro de Proveedores del Estado

SimpleTap

http://acceso.comprasdominicana.gov.do/com Inicio - Intranet Portada - Compras Dominicana Compras Dominicanas-CO...

Google Buscar Más >> Acceder

REPUBLICA DOMINICANA

Visitante

COMPRAS DOMINICANA

Imprimir Cancelar

«Constancia de Inscripción»

Constancia de Inscripción

Tipo Documento RNC

Nro. Documento 130805466

Proveedor 18995 - UNISOFT, SRL.

Para La Búsqueda Por Nro. Documento, Favor Informar El Número Sin Guion Y Sin Ceros A La Izquierda.

CONTACTO Calle Pedro A. Lluberes Esq. Manuel Rodríguez Objio, Gazcue 809-682-7407 info@comprasdominicanas.gov.do

© Derechos Reservados 2012 Dirección General de Contrataciones Públicas - Terminos y condiciones de uso. Desarrollado por el Ministerio de Hacienda de la República Dominicana

ES (3:05) 11:13 a.m. 16/05/2012



Av. 27 de Febrero #329 – Torre Elite Of. 304
Tel.: (809) 412 8672
<http://www.isbel.com.do>
Santo Domingo – República Dominicana