

SERVICIO DE CHATBOT E IVR 01 DE SEPTIEMBRE 2022 AL 31 DE AGOSTOS 2024

PARA EDENORTE

Santo Domingo, 12 de julio de 2022

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)

Guillermo Valdés
Key Account Manager
Enterprise Caribe
guillermo.valdes@isbel.com



Ave. Charles Sumner #19 – Torre Novoled-501
Tel.: (809) 412 8672
<https://www.isbel.com>
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. <i>Falla crítica</i>	6
6.1.2. <i>Falla no crítica</i>	6
6.1.3. <i>Falla Aislada</i>	6
7. LIMITACIÓN DEL ALCANCE Y EXCLUSIONES	6
8. DURACIÓN DEL SOPORTE	7
9. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OFERTADO	7
10. ORGANIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	7
11. RESPONSABLES AUTORIZADOS PARA SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO POR PARTE DE EDENORTE	7
12. NOTIFICACIÓN DE UNA SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO A UNISOFT SRL (ISBEL)	7
13. CRITERIOS DE COMUNICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE TICKETS	9
14. PROPUESTA COMERCIAL	10
15. CONDICIONES COMERCIALES	11

1. Introducción

EDENORTE tiene la plataforma de ChatBot basada en HeyNow, donde brinda los servicios de atención por WhatsApp y Facebook Messenger para todos los clientes de Edenorte, también tiene los servicios de IVR para consultas de balances y pago de facturas a través de los números del Contact Center.

Ambos productos son ofertados por Unisoft SRL (Isbel RD) dando servicio todos los meses de forma automatizada y derivando a aquellos que necesiten de la atención de un personal del Contact Center.

Este servicio regirá para el período de 2 años a partir del comienzo de este.

UNISOFT SRL (ISBEL) como Partner exclusivo de las soluciones de HeyNow y Ucontact en Republica Dominicana brinda estos servicios a Edenorte Dominicana

2. Descripción y Alcances de la Propuesta de Servicios

3. Descripción del Objeto

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

- i) **WhatsApp Enterprise API Oficial (829-532-2844):**
- ii) **Facebook Messenger**
- iii) **Webchat en pagina web edenorte.com.do**
- iv) **Api integración para BI**
- v) **Panel de atención con agentes ilimitados**
- vi) **Integración con los sistemas de EdeNorte comerciales y de distribución**
- vii) **Sesiones y mensajes ilimitados en todos los canales de HeyNow**
- viii) **Atención en IVR de todos los números del Contact Center**

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 y **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 con 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.
- Intervención remota o en sitio, dentro del Tiempo de Respuesta contractual, que incluye esta oferta.
- Informe a EDENORTE de actividad correctiva de acuerdo a procedimientos que se indican más adelante.
- Las instalaciones o re-instalaciones comprendidas en la Oferta se especifican a continuación:

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.

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. Limitación del Alcance y Exclusiones

Las futuras ampliaciones de los PRODUCTOS, incorporación de nuevos módulos funcionales, los cambios de configuración en los PRODUCTOS, o cambios o nuevos desarrollos de los PRODUCTOS, así como todas las reparaciones que no sean originadas por desperfectos de fabricación, por el desgaste natural o por el uso normal, no están comprendidos en el objeto de esta propuesta, por lo que solo serán ejecutadas por **UNISOFT SRL (ISBEL)** a pedido de **EDENORTE** y con cargo a **EDENORTE**. Como ejemplo quedan excluidas del Alcance de la propuesta las fallas provocadas por mal uso deliberado de cualquier persona.

Los siguientes servicios de soporte **no están** contemplados en la presente propuesta:

- Reinstalaciones de los PRODUCTOS que no deriven de corrección de desperfectos y/o sustitución de partes defectuosas.
- Mantenimiento de cualquier tipo (correctivo o preventivo) de PC's, Servidores, teléfonos o headsets, y en general, de cualquier sistema, equipo o software que no esté comprendido en los PRODUCTOS.
- Mantenimiento de servidores o bases de datos.
- Mantenimiento de tendidos de cableado horizontal o vertical.
- Mantenimiento de enlaces o troncales o conectividad vinculada o vinculada a los equipos.
- Verificación o mantenimiento de redes LAN o WAN, incluso las que involucran directamente a los Servidores de los PRODUCTOS.
- En particular no incluye los servicios de instalación o migración (mano de obra) a nuevas versiones de los PRODUCTOS, que EDENORTE desee implementar.

Cualquier otro PRODUCTO o la ampliación de los actuales, que **EDENORTE** solicite a **UNISOFT SRL (ISBEL)** incorporar a este plan de mantenimiento, devengarán el precio adicional que ambas partes establezcan como incremento, con las mismas condiciones de pago, a menos que se deje explícito en esta propuesta.

En suma, UNISOFT SRL (ISBEL) se obliga a aplicar los mantenimientos correctivos y acciones necesarias a los fines de asegurar a **EDENORTE** que los PRODUCTOS operen de acuerdo con las especificaciones técnicas de los mismos y modificaciones convenidas.

8. Duración del Servicio

Este servicio tendrá como plazo el que comprende **2 años**, contados a partir del 1 septiembre de 2022 al 31 de Agosto de 2024

9. Requisitos para la prestación del Servicio ofertado

EDENORTE se comprometerá a:

- a) Disponer de acceso remoto a través de Internet por sistemas como, por ejemplo, GoToMyPc o vía PcAnywhere para los Servidores de los PRODUCTOS, que permitan tomar el control del equipo, y permitir a UNISOFT SRL (ISBEL) conectarse remotamente cada vez que UNISOFT SRL (ISBEL) lo requiera. La lista del personal de UNISOFT SRL (ISBEL) autorizado a acceder remotamente a estos equipos se le proporcionará a **EDENORTE** oportunamente. Los costos de eventuales licencias de aplicaciones de acceso remoto correrán por cuenta de **EDENORTE**.
- b) Cooperar con el personal técnico de UNISOFT SRL (ISBEL) proporcionando conexiones para acceso remoto, acceso a las instalaciones, contraseñas y permisos de administración, y lo que fuese requerido por el personal de UNISOFT SRL (ISBEL) para el desarrollo de las tareas de mantenimiento y corrección de fallas.
- c) No realizar, sin coordinación previa con UNISOFT SRL (ISBEL), ningún cambio de las aplicaciones ni configuración de equipos de los PRODUCTOS, ni con recursos propios, ni contratando a terceras partes.

10. Organización del Plan de Mantenimiento

Todas las solicitudes técnicas se reportan a UNISOFT SRL (ISBEL) por CORREO ELECTRONICO, lo que garantiza un alta inmediata en los sistemas informáticos de UNISOFT SRL (ISBEL), con acceso a escalamiento y soporte. Cada evento técnico reportado se registra con fecha y hora, datos preliminares y caracterización de evento. En el transcurso de su resolución, se registra un historial completo de eventos que se consolida en los reportes estadísticos de Aseguramiento de Calidad, y que permiten ser revisados en cada caso.

11. Responsables Autorizados para solicitar Soporte Técnico por parte de EDENORTE

EDENORTE indicará qué personas son las autorizadas para reportar eventos técnicos a UNISOFT SRL (ISBEL) (hasta 4 personas EDENORTE). Solo en caso de recibirse comunicaciones de estas personas autorizadas, se procederá automáticamente a proceder con la resolución del problema.

12. Notificación de una solicitud de Soporte Técnico a UNISOFT SRL (ISBEL)

Se prevé dos formas de Notificar una Solicitud de EDENORTE a UNISOFT SRL (ISBEL):



Ave. Charles Sumner #19 – Torre Novoled-501
Tel.: (809) 412 8672
<https://www.isbel.com>
Santo Domingo – República Dominicana

- **Por teléfono a UNISOFT SRL (ISBEL)**
- **Por correo electrónico**

5.2.1 – Comunicación a UNISOFT SRL (ISBEL) por vía telefónica para apertura de tickets

EDENORTE podrá, a su exclusivo criterio, optar por comunicarse telefónicamente a UNISOFT SRL (ISBEL), para la Notificación de eventos técnicos.

UNISOFT SRL (ISBEL) proporcionará números de contacto, con una disponibilidad de 7x24. Inicialmente, estos números de contacto diferirán en horario laboral o de guardia, pero EDENORTE conocerá estos números y podrá utilizarlos cuando lo estime conveniente, siempre y cuando se haya enviado un email adicionalmente.

5.2.2 - Envío de correo electrónico solicitando Soporte Técnico

Cuando EDENORTE desea reportar un evento técnico (falla, consulta), debe enviar, a través de las personas autorizadas, un correo electrónico a la dirección de correo soporterd@isbel.com.uy, destinada a la recepción de eventos técnicos de Clientes, solicitando la apertura de un ticket. Solo las personas autorizadas por el Cliente, y comunicadas previamente a UNISOFT SRL (ISBEL) para su registro, están autorizadas a generar tickets de soporte.

EDENORTE destacará, en el correo electrónico:

- Referencia genérica del sitio para el que abre el ticket (nombre de la empresa, nombre del sitio, ciudad, país) que permita identificarlo con facilidad.
- Nombre de la persona a contactar y teléfono de contacto preferido para el evento.
- Descripción del evento o falla que reporta o solicitud de soporte.
- Calificación de la falla en términos de Continuidad del Servicio (por ejemplo, servicio interrumpido, falla grave que impide operación completa, etc.).

La apertura de ticket mediante envío de correo electrónico a soporterd@isbel.com.uy es prueba fehaciente de solicitud de soporte técnico, a través de personas autorizadas por el Cliente, para realizarlo. Es, además, la forma más segura y rápida de solicitar Soporte Técnico a UNISOFT SRL (ISBEL)-

Todos los correos electrónicos son recepcionados en UNISOFT SRL (ISBEL) en régimen 7x24, y comunicados a los responsables de soporte técnico en servicio. Los eventos relacionados con un mismo ticket se registran en el mismo sistema informático central, que posee capacidad de workflow y escalamiento.

5.2.3 - Comunicación Telefónica opcional para Fallas Críticas

En caso de Fallas Críticas (por ejemplo: interrupción total del servicio) EDENORTE llamará ADICIONALMENTE, además de enviar el correo electrónico, a los números previamente establecidos.

Ambas partes establecen que el contacto telefónico en esta modalidad se reserva para casos de Falla Crítica. EDENORTE se compromete a evitar el mal uso de esta vía, corrigiendo los desvíos que UNISOFT SRL (ISBEL) señale.

13. Criterios de comunicación, seguimiento y cierre de tickets

Cuando EDENORTE notifique una solicitud de intervención por vía telefónica y/o email, UNISOFT SRL (ISBEL) dará acuse de recibo de la siguiente forma:

- a) en casos de recepción de la llamada dentro de horario de oficina comercial de UNISOFT SRL (ISBEL), el número de ticket será informado en el momento, y ratificado por mail.
- b) en casos de recepción de la llamada fuera del horario anterior, por ejemplo, nocturno o fin de semana, el número de ticket será enviado a EDENORTE en la primera oportunidad de horario comercial disponible, informando además las acciones relacionadas con el ticket, que ya se hayan ejecutado.

EDENORTE podrá, por cualquier medio, solicitar a UNISOFT SRL (ISBEL) la información de status de un ticket y de su seguimiento, basándose en el número del caso.

Las partes establecen, asimismo, que los casos se cerrarán formalmente, cuando EDENORTE lo autorice. En todo caso, UNISOFT SRL (ISBEL) comunicará su sugerencia de cierre, basado en el resultado de su actividad correctiva, y EDENORTE aprobará el cierre.

14. Propuesta Comercial

Servicio de ChatBot e IVR con 24 canales para Edenorte

El precio mensual, que se obliga a abonar **EDENORTE** por la Plataforma es de HeyNow e IVR:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO VENTA Unitario	ITBIS	PRECIO VENTA TOTAL	PRECIO TOTAL ANUAL
Servicio Mensual Ilimitado de ChatBot e IVR (incluye el desarrollo para averías y reclamaciones)	1	8,750.00	0.00	8,750.00	105,000.00

El servicio mensual de la plataforma de HeyNow y del sistema IVR es fijo, los agentes son ilimitados y los canales de IVR concurrente es de 24. Este monto incluye todo el desarrollo para automatizar los demás procesos de Edenorte.

También están incluidas todas las sesiones de Facebook Messenger, Webchat, Telegram y cualquier otro canal diferente de WhatsApp.

Uso de API Oficial de Whatsapp

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO VENTA Unitario	Sesiones promedio mensual	Consumo Mensual Promedio	PRECIO TOTAL ANUAL
Tráfico Inbound por Whatsapp Enterprise API Oficial	1	\$ 0.0423	201,800	\$ 8,536.14	\$ 102,433.68
Tráfico Outbound por Whatsapp Enterprise API Oficial (HSM)	1	\$ 0.0706	0	\$ -	\$ -

Conversaciones sin costo adicional de Facebook/Meta: cada cuenta de WhatsApp Business (WABA) recibirá 1.000 conversaciones gratuitas al mes. Estas conversaciones pueden ser iniciadas por el usuario o por la empresa. Los costos presentados, son costos directos de Facebook/Meta. Ver enlace: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing>

Resumen de propuesta anual por HeyNow e IVR

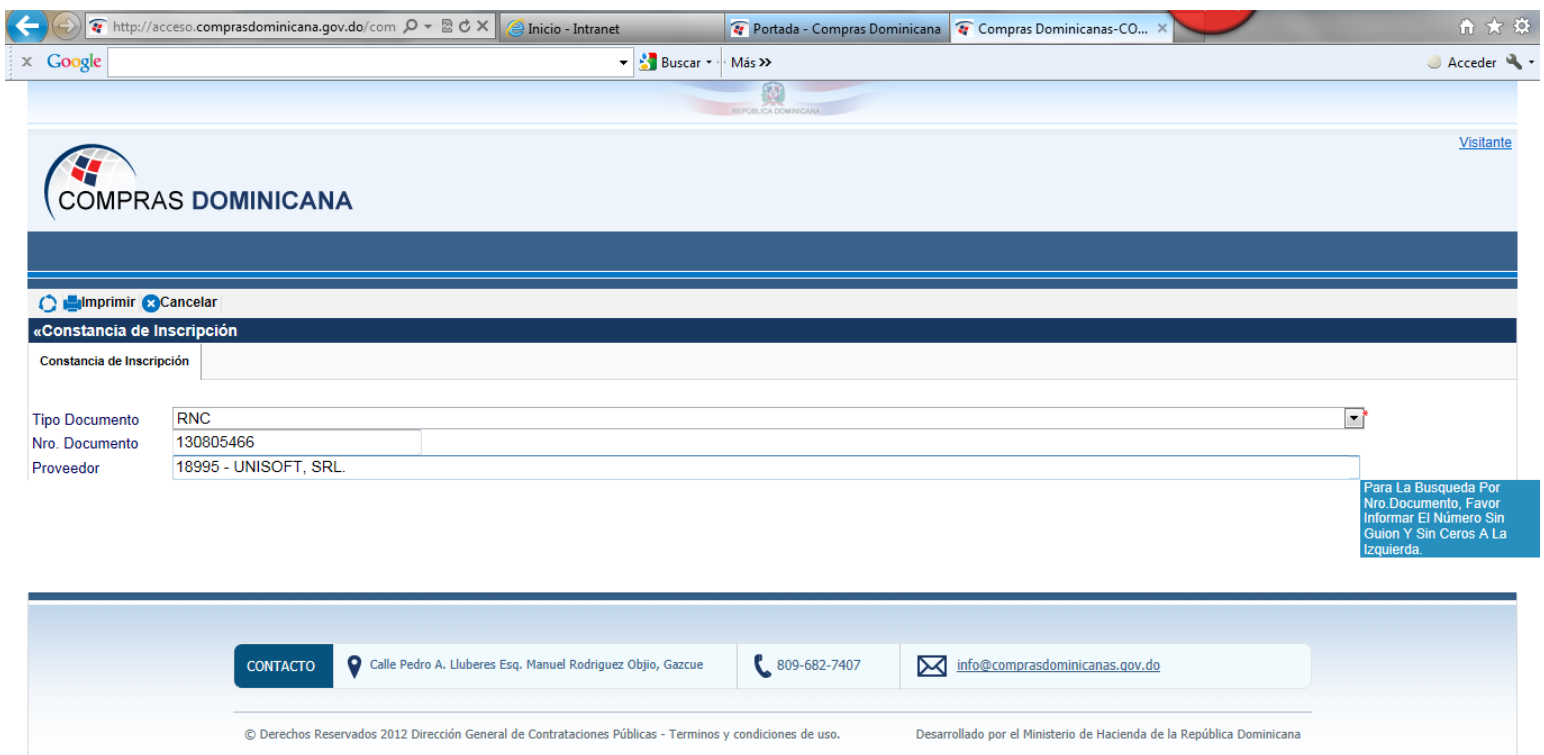
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO VENTA mensual	PRECIO VENTA anual
Servicio Mensual Ilimitado de ChatBot e IVR (incluye el desarrollo para averías y reclamaciones)	24	8,750.00	210,000.00
Tráfico Inbound por Whatsapp Enterprise API Oficial (promedio mensual)	24	8,536.14	204,867.36
Tráfico Outbound por Whatsapp Enterprise API Oficial (HSM) (promedio mensual)	24	0.00	0.00
			414,867.36

Los precios están en dólares estadounidenses.

15. Condiciones Comerciales

- 1) Condición de Entrega: EDENORTE DOMINICANA
- 2) Tiempo de entrega del servicio:
 - HeyNow: Inmediato.
 - IVR: 3 semanas
- 3) Validez de la oferta: 45 días.
- 4) Forma de pago: Anual por adelantado a los 45 días luego de presentada la factura correspondiente, según solicitado por EDENORTE en el presente llamado.
- 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.

Registro de Proveedores del Estado



COMPRAS DOMINICANA

«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