



EDENORTE DOMINICANA, S.A.
DEPARTAMENTO DE TI
TÉRMINOS DE REFERENCIA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:
Servicio de Chatbot HeyNow

Unidad: SG

DURACIÓN
CONTRATO: 2 años

Fecha: 23/9/2022

Código: 3000427

OBJETIVO	Renovar Servicio de Chatbot e IVR con HeyNow	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	Servicios de Chatbot e IVR HeyNow
ALCANCE	Servicio de chatbot por uso ilimitado y servicio de IVR	REQUERIMIENTOS ADICIONALES:	N/A
DURACIÓN DE CONTRATO:	2 AÑOS	TIEMPO EJECUCIÓN:	1/9/2022 al 31/8/2024

1) **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** Presentar carta de proveedor Único para **HeyNow**.

2) **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** Brindar servicio de *chatbot* que incluya:

- ✓ Sesiones de *chatbot* ilimitado en todos los canales (no se paga por cada sesión).
- ✓ Soporte 7x24 en la plataforma.
- ✓ Cambio y configuraciones en el bot.
- ✓ Canales:
 - i. WhatsApp API Oficial
 - ii. Facebook Messenger
 - iii. Twitter
 - iv. Webchat en página Web EDENORTE
 - v. API para integraciones de Sistemas
 - vi. API de integración para Ucontact IVR y Contact Center.
- ✓ IVR

3) **SOFTWARE CUBIERTO POR ESTE SERVICIO:**

PLATAFORMA DE SERVICIOS
- Chatbot HeyNow - IVR HeyNow



Luday Rodriguez

OTROS SERVICIOS REQUERIDOS
N/A

Observación:
Presentar carta de proveedor único.