

INFORME TÉCNICO

**JUSTIFICACIÓN SELECCIÓN PROVEEDOR UNICO
RENOVACION DE CONTRATO HEYBOT**

MARZO 2023

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

J.G.

Para: Comité de Compras EDEEste

De: Jaime Gomez
Director de Tecnología de Información

Asunto: Informe de Justificación de selección de proveedor – Renovación de Contrato servicios Bot

Fecha: 13 de marzo de 2023

Estimados miembros del Comité de Compras:

Luego de un cordial saludo, tenemos a bien presentarles un informe mediante el cual solicitamos su evaluación para la contratación del proveedor **UNISOFT**, por calificar este como Proveedor Único, para la siguiente adquisición, incluido en el presupuesto de gastos de telefonía y pendiente de asignación de número PACC, en virtud de lo expuesto a continuación:

Renovación contrato del servicio HeyBot para mensajería de WhatsApp, Facebook y Telegram

I. Antecedente

EDEESTE en el 2018 implementó una solución automatizada, llamada HeyBot, que ha permitido estrechar y mejorar la comunicación con nuestros clientes mediante medios de mensajería como WhatsApp y Facebook.

Nuestros clientes han podido reportar averías, realizar pagos, consultar balances, iniciar conversaciones con nuestros operadores de Call Center y consultar el estatus de su servicio vía chat.

Desde el 2018, nuestra empresa tiene un contrato de servicios para el cual anualmente genera una orden de compra con las previsiones de mensajes o conversaciones que maneja la solución.

UNISOFT, antigua ISBEL, nos ha presentado una nueva propuesta de contrato, la cual pasa de modo ilimitado gratis a un modo de pago por sesiones para uno de los intermediarios, en este caso para el canal WhatsApp; quien debido a las modificaciones que ha venido presentando en su esquema corporativo ha anunciado el cobro de las interacciones por este medio para compañías que lo utilizan como herramienta.

JGM
J.G.

II. Objetivo

Someter una renovación de contrato y generación de pedido que recoja el precio variable que tendríamos según tarifa de la compañía META (antigua Facebook) y costo fijo por los demás servicios que nos ha venido prestando UNISOFT. Esto aplica al contrato **EE-DTI-159-22**.

III. Alcance

El presente informe aplica para la renovación en modalidad ilimitada para los servicios de mensajería BOT para el período marzo 2023 – febrero 2024.

IV. Situación Actual

La empresa procesa un promedio mensual de más de 900,000 conversaciones que son atendidas por los Bots WhatsApp y Facebook Messenger.

EDEESTE tiene un contrato donde se especifican condiciones de costos acorde a la cantidad de conversaciones que se manejen por los Bots.

En los últimos meses, hemos manejado más de 220,534 sesiones por mes que son reutilizadas por los clientes en un período de 24 horas.

En la actualidad, tenemos un costo fijo para los canales integrados y que garantiza interacción ilimitada, ascendente a US\$4,950 a pagar de forma mensual. A esto se le suma un costo variable por conversación.

Para el año 2021 se cobraron RD\$159 MM a través de Facebook y WhatsApp y en 2022 RD\$290.9 MM.

A la fecha nos han contactado más de 300,000 números de teléfonos por WhatsApp.

El contrato con UNISOFT vence en marzo 2023.

V. Análisis de la propuesta

Facebook/META anunció recientemente las nuevas políticas de precios para el canal de WhatsApp, donde establece nuevos modelos de costos que estarán vigentes a partir del 01 de Mayo 2023.

A continuación, los nuevos costos que se introducen:

*J.M.
J.G.*

- Conversaciones de Utilidad (US\$ 0.0494): facilitan una solicitud o transacción específica o acordada, o envían una actualización al cliente sobre una transacción en curso, incluidas las notificaciones posteriores a la compra y estados de facturación recurrentes.
- Conversaciones de Autenticación (US\$ 0.0423): permite a las empresas autenticar usuarios con códigos de acceso únicos, probablemente en diferentes pasos del proceso de inicio de sesión (por ejemplo, en la verificación de la cuenta, la recuperación de la cuenta o los desafíos de integridad).
- Conversaciones de Marketing (US\$ 0.0740): incluye ofertas o promociones, actualizaciones informativas o invitaciones para que los clientes respondan o realicen una acción. Si una conversación no califica como de utilidad o autenticación, es una conversación de marketing.

Hasta el 01 de mayo 2023, los meses de marzo y abril 2023 aplica la tasa anterior. Citadas a continuación.

- Sesión iniciada por el usuario (US\$0.0423)
- Sesión iniciada por la empresa: US\$0.0706(vigente hasta mayo 31, 2023)

Anexo se encuentra la propuesta con el detalle.

VI. Justificación de la renovación del Contrato.

- a. Evitar la reducción de los niveles de cobranza que hemos logrado a través de estos canales. Para el año 2022 se cobraron RD\$290.9 MM.
- b. Garantizar continuidad de servicio en los clientes que ya están enrolados con el desarrollo existente con ISBEL y/o nos han contactado por el servicio de interacción automática con los bots. A la fecha llevamos más de 300,000 números únicos que han hecho contacto con EDEESTE.
- c. Para EDEESTE supone un valor agregado seguir contando con los bots para estrechar nuestra relación con los clientes con medios de mensajería de clase mundial como lo son WhatsApp y Facebook Messenger.
- d. Que en lo adelante podremos agregar otros canales de interacción con los clientes como lo son (Twitter, Webchat, Instagram). Todos con buena aceptación en la población de República Dominicana.

J. G.
DM

- e. Desde el punto de vista legal es importante resaltar las disposiciones de la Ley 340-06, a saber:
- i. El párrafo, numeral 3, del artículo 6 de la Ley 340-06 establece: (...) PÁRRAFO. - Serán considerados casos de excepción y no una violación a la ley, a condición de que no se utilicen como medio para vulnerar sus principios y se haga uso de los procedimientos establecidos en los reglamentos, las siguientes actividades: (...) **3. Las compras y contrataciones de bienes o servicios con exclusividad o que sólo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica;**
 - ii. El artículo 3, numeral 6 del Reglamento de aplicación de la Ley 340-06, establece: Serán considerados casos de excepción y no una violación a la ley, las (situaciones) que se detallan a continuación, siempre y cuando se realicen de conformidad con los procedimientos que se establecen en el presente Reglamento: **6. Proveedor único.** Procesos de adquisición de bienes o servicios **que sólo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica.** En caso de entregas adicionales del proveedor original que tengan por objeto ser utilizadas como repuestos, ampliaciones o **servicios continuos para equipos existentes**, programas de cómputos, servicios o instalaciones. **Cuando un cambio de proveedor obligue a la Entidad a adquirir mercancías o servicios que no cumplan con los requisitos de compatibilidad con los equipos**, programas de cómputos, **servicios** o instalaciones **existentes** o la utilización de patentes o marcas exclusivas o tecnologías que no admitan otras alternativas técnicas.
- f. De lo anterior se desprende que el caso que nos ocupa es compatible con el procedimiento de excepción por Proveedor Único en virtud de la Ley 340-06, toda vez que el **Contrato** se trata de un servicio continuo que opera para la empresa desde el año 2018, por lo que un cambio de solución implicaría una eventual reducción de los cobros y un aumento de las pérdidas.

Luego de lo previamente expuesto, tenemos a bien recomendar:

J.G.
D.M.

RECOMENDACIÓN

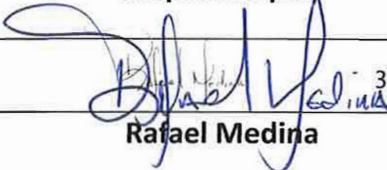
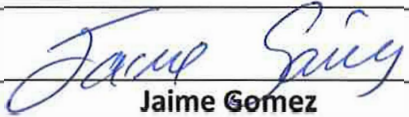
AUTORIZAR la selección de proveedor Único bajo el amparo de las disposiciones de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y su modificación contenida en la Ley No. 449-06 y su Reglamento de Aplicación dictado mediante Decreto No. 543-12 de fecha seis (06) de septiembre del año 2012, para la renovación del **Contrato** por 1 año a la empresa ISBEL por un monto ascendente a la suma de **Doce millones quinientos sesenta y seis mil cientos treinta y siete con 89/100 (RD\$12,566,137.89), no requiere impuestos.**

Anexos:

- Contrato de servicio plataforma Hey Now **EE-DTI-159-22**
- Propuesta UNISOFT 2023-2024

Agradeciendo la atención, reciba un cordial saludo.

Muy atentamente,

Área Solicitante:	
Preparado por:	Aprobado por:
	
3/13/2023 Rafael Medina	Jaime Gomez
Gerente Corporativo de Sistemas	Director Tecnología de la Información



Evaluación Técnica

Empresa
ISBEL

Nombre Adquisición Pago de Transacciones WS y FB Marzo2022-Marzo 2023

Cantidad	Descripción	Detalle Técnico	Cumple/No Cumple
1	WhatsApp Enterprise API Oficial (829-637-1099):	WhatsApp Enterprise API Oficial (829-637-1099):	Cumple
1	Facebook Messenger	Facebook Messenger	Cumple
1	Webchat en pagina web edeeste.com.do	Webchat en pagina web edeeste.com.do	Cumple
1	Api integración para BI	Api integración para BI	Cumple
1	Panel de atención con agentes ilimitados	Panel de atención con agentes ilimitados	Cumple
1	Motor de Inteligencia artificial de Google Dialogflow y desarrollo con 5 intencio	Motor de Inteligencia artificial de Google Dialogflow y desarrollo con 5 intenciones del bot	Cumple
1	Integración con los sistemas de EDEESTE comerciales y de distribución	Integración con los sistemas de EDEESTE comerciales y de distribución	Cumple
1	Sesiones y mensajes ilimitados en todos los canales.	(Sesiones y mensajes ilimitados en todos los canales, excepto WS.	Cumple



**SERVICIO DE CHATBOT
1 de Marzo 2023 AL 1 de Marzo 2024**

**PARA
EDEESTE**

Santo Domingo, 03 de Marzo del 2023

Señores:

EDEESTE DOMINICANA S.A

Sra. Yaneyri Perez

Sr. Rafael Medina

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.

Pensamos en su empresa 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

ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Descripción y Alcances de la Propuesta de Servicios	6
3. Descripción del Objeto	6
4. Mantenimiento Correctivo	7
5. Tiempo de respuesta Contractual y Definición de Incidentes Críticos	7
6. Definiciones de Falla Crítica y No Crítica	8
6.1. Falla Crítica	8
6.2. Falla no critica.....	8
6.3. Falla Aislada.....	8
7. Duración del Servicio.....	8
8. Propuesta Comercial	9
9. Productos y servicios.....	9
10. Condiciones Comerciales	10
11. Registro de Proveedores del Estado.....	11

1. Introducción

EDEESTE 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 República Dominicana para proveer los servicios de HeyNow.

Facebook/META anunció en Febrero 2022 las nuevas políticas de precios para el canal de WhatsApp, donde establece que los siguientes precios por sesiones:

- Sesión iniciada por el usuario: US\$ 0.0423 + impuestos
- Sesión iniciada por la empresa: US\$ 0.0706 + impuestos (vigente hasta Mayo 31, 2023)

A partir del 1 de junio de 2023, habrá cuatro categorías de conversación nuevas.

Hay tres categorías de conversación iniciada por la empresa (todas requieren la activación del cliente):

- **Conversaciones de Utilidad (US\$ 0.0494):** facilitan una solicitud o transacción específica o acordada, o envían una actualización al cliente sobre una transacción en curso, incluidas las notificaciones posteriores a la compra y estados de facturación recurrentes.
- **Conversaciones de Autenticación (US\$ 0.0423):** permite a las empresas autenticar usuarios con códigos de acceso únicos, probablemente en diferentes pasos del proceso de inicio de sesión (por ejemplo, en la verificación de la cuenta, la recuperación de la cuenta o los desafíos de integridad).
- **Conversaciones de Marketing (US\$ 0.0740):** incluye ofertas o promociones, actualizaciones informativas o invitaciones para que los clientes respondan o realicen una acción. Si una conversación no califica como de utilidad o autenticación, es una conversación de marketing.

La cuarta categoría es **conversaciones de servicio (US\$ 0.0423):** todas las conversaciones iniciadas por el usuario reciben la categoría de conversaciones de servicio, que ayudan a los clientes a resolver consultas.

Cómo se iniciarán los cargos por conversación

Los cargos por conversación se basarán en la categoría de la plantilla. Cuando se entrega una plantilla, abre una conversación nueva de esa categoría y se factura la categoría de esa conversación, a menos que la plantilla se entregue durante una conversación abierta de esa categoría. P.e., si se abre una conversación de utilidad y se entrega una plantilla de marketing dentro de esa conversación abierta, se abre una nueva conversación de marketing independiente y se inicia el cobro por esa conversación.

Sin embargo, si se envían varias plantillas de la misma categoría dentro de una conversación abierta, no se generan cargos adicionales. P.e., una empresa puede enviar varias plantillas de utilidad en una conversación de utilidad sin cargos adicionales.

Las **conversaciones de servicio** solo se iniciarán cuando no haya otra ventana de conversación abierta y una empresa responda al usuario con un mensaje de formato libre dentro de la ventana de servicio al cliente de 24 horas. Si una persona responde a un usuario con un mensaje de plantilla o envía un mensaje de plantilla en una conversación de servicio abierta, se abre una nueva conversación cuya categoría se determina según la plantilla usada.

La excepción a esto son las conversaciones gratuitas desde punto de acceso. Durante la ventana gratuita, la empresa puede enviar varias plantillas de distintas categorías y no se abre ninguna conversación nueva.

Los cargos por las conversaciones se basan en el código de país del usuario. Un usuario se define aquí como el cliente con el que se comunica tu empresa. Los costos de las conversaciones iniciadas por la empresa y las iniciadas por el usuario varían según el país o la región. Las referencias usadas en esta propuesta toman en consideración la región: "Rest of Latin America"

Las sesiones de Whatsapp son facturadas por separado traspasando el costo integro presentado por Facebook/Meta, publicados en el enlace de referencia.

Fuente: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing>

Uso de la plataforma en el 2022 en sesiones de 24 horas:

Mes	Sesiones 24hrs Meta - facturables
Feb-22	160,520
Mar-22	193,901
Apr-22	185,681
May-22	224,821
Jun-22	217,267
Jul-22	253,782
Aug-22	253,298
Sep-22	259,407
Oct-22	245,710
Nov-22	231,324
Dec-22	205,950
Jan-23	224,381
Feb-23	210,906
Total	2,866,948
Promedio	220,534

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 (829-637-1099).
- ii. Facebook Messenger
- iii. Telegram
- iv. Twiter
- v. Webchat en la página web edeeste.com.do
- vi. Api integración para BI
- vii. Panel de atención con agentes ilimitados
- viii. Motor de Inteligencia artificial de Google Dialogflow y desarrollo con 5 intenciones del bot
- ix. Integración con los sistemas de EdeEste comerciales y de distribución
- x. Sesiones y mensajes ilimitados en todos los canales que no sean WhatsApp

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 **EDEESTE**.

EDEESTE 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.
- Informe a EDEESTE de actividad correctiva de acuerdo con procedimientos que se indican más adelante.

5. Tiempo de respuesta Contractual y Definición de Incidentes Críticos

El servicio de mantenimiento correctivo se presta en régimen de 7x24, es decir, **EDEESTE** 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 **EDEESTE** 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. Falla Critica

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.

6.2. Falla no critica

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

6.3. 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 1 año, contados a partir del 1 marzo del 2023 al 1 de Marzo 2024

8. Propuesta Comercial

Servicio de chatbot HeyNow sin WhatsApp

Descripción	Cantidad	Precio Mensual US\$	ITBIS	Total Mensual con ITBIS	Total Contrato Anual con Itbis
Servicio Chatbot: incluye sesiones inbound ilimitadas de todos los canales sin Whatsapp, Soporte, Mantenimiento y Licencias de uso.	1	USD 4,950.00	USD 891.00	USD 5,841.00	USD 70,092.00
Totales		USD 4,950.00	USD 891.00	USD 5,841.00	USD 70,092.00

Uso promedio de WhatsApp basado en consumos 2022:

Mes	Sesiones 24hrs Meta - facturables	Sesiones 24hrs Meta - gratuitas	Costo Meta	Itbis	Total
Feb-22	160,520	1002	USD 6,790.00	USD 1,222.20	USD 8,012.20
Mar-22	193,901	1000	USD 8,202.01	USD 1,476.36	USD 9,678.37
Apr-22	185,681	1006	USD 7,854.31	USD 1,413.78	USD 9,268.08
May-22	224,821	1000	USD 9,509.93	USD 1,711.79	USD 11,221.72
Jun-22	217,267	1001	USD 9,190.39	USD 1,654.27	USD 10,844.67
Jul-22	253,782	1000	USD 10,734.98	USD 1,932.30	USD 12,667.27
Aug-22	253,298	1003	USD 10,714.51	USD 1,928.61	USD 12,643.12
Sep-22	259,407	1002	USD 10,972.92	USD 1,975.12	USD 12,948.04
Oct-22	245,710	1003	USD 10,393.53	USD 1,870.84	USD 12,264.37
Nov-22	231,324	997	USD 9,785.01	USD 1,761.30	USD 11,546.31
Dec-22	205,950	997	USD 8,711.69	USD 1,568.10	USD 10,279.79
Jan-23	224,381	1011	USD 9,491.32	USD 1,708.44	USD 11,199.75
Feb-23	210,906	1000	USD 8,921.32	USD 1,605.84	USD 10,527.16
Total	2,866,948	13022	USD 121,271.90	USD 21,828.94	USD 143,100.84
Promedio	220,534	1001.69	USD 9,328.61	USD 1,679.15	USD 11,007.76

9. Productos y servicios

- i. WhatsApp Enterprise API Official (829-637-1099):
- ii. Facebook Messenger
- iii. Telegram
- iv. Twiter
- v. Webchat en página web edeeste.com.do
- vi. Api integración para BI
- vii. Panel de atención con agentes ilimitados
- viii. Motor de Inteligencia artificial de Google Dialogflow y desarrollo con 5 intenciones del bot
- ix. Integración con los sistemas de EDEESTE comerciales y de distribución
- x. Sesiones y mensajes ilimitados en todos los canales sin WhatsApp

10. Condiciones Comerciales

- 1) Condición de Entrega: EdeEste
- 2) Tiempo de entrega del servicio: - Inmediato
- 3) Validez de la oferta: 45 días.
- 4) Forma de pago: a los 30 días luego de presentada la factura.
- 5) Garantía: se garantiza el correcto funcionamiento de la plataforma durante la duración del presente contrato.

11. Registro de Proveedores del Estado



Registro de Proveedores del Estado (RPE) Constancia de inscripción

RPE: 18995

Fecha de registro: 14/5/2012

Fecha actualización: 27/10/2022

Razón social: Unisoft, SRL

No. Documento: 130805466 - RNC

Género: Masculino

Provee: Servicios

Certificación MIPYME: No

Registro de beneficiario: Si

Clasificación empresa:

Estado: Activo

Ocupación:

Motivo:

Domicilio: Avenida Charles Summer , 19, Los Prados

10147 - REPÚBLICA DOMINICANA

Persona de contacto: Neuston Galvan

Observaciones:

Actividad comercial

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
43190000	Dispositivos de comunicaciones y accesorios
43230000	Software
81110000	Servicios informáticos
83110000	Servicios de medios de telecomunicaciones

Portal Transaccional - 5/12/2022 9:52:04 a.m.