

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA ADQUISICION DE LICENCIAS DE USO PARA EL
CENTRO DE CONTACTO DE PROUSUARIO POR EL PERIODO DE 1 AÑO PARA USO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

COMPRA MENOR No. SUPBANCO-DAF-CM-2020-0018

Datos del Concurso

1. OBJETIVO

Establecer nuevos canales de atención no presenciales para los usuarios financieros que desean tener contacto directo con la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) de la Superintendencia de Bancos. Estos canales alternos son: Chat, llamadas Inbound y Outbound, Email, RRSS.

Esta iniciativa va alineada con el objetivo estratégico de aumentar el uso de los servicios de la Oficina de Servicio y Protección al Usuario, y a su vez con la misión de ofrecer canales de fácil acceso para la atención a los usuarios.

2. CONTEXTO

Actualmente no existe un centro de contacto para la atención a los usuarios, las llamadas son recibidas en la central de la Superintendencia y las mismas son redirigidas al personal correspondiente y los correos se atienden en el gestor de correos electrónicos (Outlook) por lo que es complicado el medir efectividad de respuesta.

Con el lanzamiento de la nueva imagen de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) se espera que el volumen de contactos aumente y se requiere crear canales eficientes que puedan ser administrados todos bajo una misma herramienta y que la misma sea de fácil acceso para los RAU (Representantes de Atención al Usuario).

3. REQUERIMIENTOS

- Adquisición de una solución de Contact Center en la nube con capacidad de licencias de uso para los representantes de atención a los usuarios para seis (6) usuarios, dos (2) supervisores y un (1) administrador;
- Servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma por un (1) año.
- Capacitación por parte del proveedor.
- Acceso inmediato a la plataforma una vez realizado el pago.
- Acceso a configuraciones de IVR o de cualquier otro tipo por parte del administrador

4. REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- Estos servicios deben ser suplidos y manejados por el proveedor.
- El proveedor asistirá en el proceso de orientación inicial.

5. PRINCIPALES ENTREGABLES

- Credenciales de acceso (usuarios y administradores) a la plataforma.
- Configuración inicial de la plataforma (IVR, horarios, QUEUE, reportes, conexión con sistemas de chat, correo, central telefónica, etc.).
- Entrenamiento al personal.
- Contacto de soporte técnico para la plataforma.

6. PERFIL PROFESIONAL:

El proveedor que oferte la solución, debe tener cinco (05) años de experiencia en el mercado con proyectos de igual magnitud en centros de contacto, en especial en la nube. Proporcionar referencias sobre la implementación de dichos proyectos para organizaciones de un tamaño comparable o superior a Superintendencia de Bancos (SB).

La lista debe contener personal de soporte y números de contacto.

7. **Plazo de Recepción de las ofertas:** jueves 03 de diciembre al martes 08 de diciembre del 2020 a las 3:00 p.m.
8. **Presentación de las Ofertas:** Las propuestas deberán ser remitidas vía el portal transaccional, correo electrónico y/o físicas a la División de Compras de la Superintendencia de Bancos (SB).
9. **Lugar de entrega de los servicios:** Edificio Sede Central, Av. México no. 52, esquina Leopoldo Navarro, Gascue, Distrito Nacional.
10. **Condiciones de pago:** 30 días hábiles después de finalizado el trabajo.

11. Cronograma de entrega:

	RESPONSABLE	FECHA:	DIC. 2020					ENE 2021						
			7	14	21	28	30	7	9	16	23	30		
Hitos y entregables del plan														
Centro de Contacto Atención al Usuario														
Configuración IVR (Mensajes, horario, etc.)	Proveedor	Dic.22												
Instalación solución Contact Center	Proveedor	Dic.28												
Entrenamientos al personal	Proveedor	Dic.30												
Inicio operaciones en solución Contact Center	Ramón G (PROUSUARIO)	Ene.07												

12. Criterios de Evaluación: Cada oferta presentada será revisada en base a los requerimientos y a la lista de ítems solicitados. Este criterio se evaluará bajo la modalidad de CUMPLE/ NO CUMPLE, considerando que cualquier omisión o inconformidad con lo solicitado resultará en la descalificación de la oferta.

Criterio	Ponderación	Definición
Especificaciones Técnicas	Cumple / No Cumple	Las Especificaciones Técnicas descritas en el punto 3.

12.1 Para las Especificaciones Técnicas el método de evaluación utilizado es bajo la modalidad de CUMPLE / NO CUMPLE y la adjudicación es en base al menor precio ofertado, previo cumplimiento de TODOS los aspectos definidos en la tabla siguiente:

Aspectos a Evaluar de Especificaciones Técnicas	Ponderación
El proveedor de la solución debe tener al menos 5 años de experiencia en el mercado de centros de contacto y proporcionar referencias sobre la implementación de proyectos similares para organizaciones de un tamaño comparable o superior a SB. La lista debe incluir la persona de contacto y el número de teléfono.	Cumple / No Cumple

Se requiere un software para centro de contacto de completa gestión en la nube (Cloud)	Cumple / No Cumple
Manejo de llamadas entrantes (Inbound): ACD, IVR, Reconocimiento de voz.	Cumple / No Cumple
Manejo de llamadas salientes (Outbound): Marcador predictivo, Marcador progresivo, Marcador de programación previa, Gestión de campañas y listas, Devolución de llamadas web (web call back).	Cumple / No Cumple
Módulo de agente: Scripting de agente, Correo de voz, Llamadas con conferencia.	Cumple / No Cumple
<u>Módulo de administración</u> : Grabación de Llamadas, Creación y administración de agentes, Informes de calidad, Gestión y panel de indicadores, Analítica de datos, Reporte histórico, Reporte en tiempo real, APIs en nube (Cloud APIs), CRM, Importación de Data, Base de datos de histórico de contactos, encuestas de satisfacción.	Cumple / No Cumple
<u>Omnicanalidad</u> : Gestión omnicanal en pantalla única. Los medios que debe cubrir son: telefonía, SMS, Email, Redes Sociales, Webform, Web Chat, Bots e inteligencia artificial, Ruteo de interacciones (mapa de flujo), Gestión de pago.	Cumple / No Cumple
La propuesta debe incluir servicio de implementación y entrenamiento.	Cumple / No Cumple
La propuesta debe contener integración de RRSS (Facebook, Twitter, Instagram)	Cumple / No Cumple
La propuesta debe contener integración de Chat en website	Cumple / No Cumple
La propuesta debe contener integración de correo electrónico	Cumple / No Cumple

13. Criterios de Adjudicación: La Adjudicación se hará a favor de los Oferentes/Proponentes cuyas propuestas cumplan con las especificaciones técnicas, requisitos exigidos y sean calificadas como las más convenientes para interés general, el cumplimiento de los fines y cometidos de la administración de la Superintendencia de Bancos (SB), conforme la idoneidad, el precio, experiencia de uso, menor tiempo de entrega y las demás condiciones que se establecen en la presente invitación.

Respetando los parámetros comparativos del mercado, la Superintendencia de Bancos (SB) se reserva el derecho de adjudicar por encima o por debajo del valor referencial presentado en el proceso objeto de esta contratación. De igual forma, en función del principio de eficiencia previsto en el Artículo 3, Numeral 1) de la Ley No. 340-06, la SB se reserva el derecho de adjudicar el presente proceso de manera parcial, esto es, por ítem singular o lote, tomando en cuenta la conveniencia técnica y económica de cada una.

14. Documentación a Presentar:

- Cotización sellada y firmada conteniendo:
 - RNC
 - Descripción del bien o servicio requerido
 - Aceptación de las condiciones de pago
 - Precio sin ITBIS (*)
 - Validez de la oferta
 - Garantía
- Formulario de información sobre el Oferente **(SNCC.D.042). (Obligatorio).**
- Experiencia del Oferente en Servicios Similares (de igual magnitud). **(SNCC.D.049). (Obligatorio).**

La Cotización deberá presentarse en Pesos Dominicanos (RD\$). Los precios deberán expresarse en **dos decimales (XX.XX)**.

El Oferente será responsable y pagará todos los impuestos, derechos de aduana, o gravámenes que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con los bienes y servicios conexos a ser suministrados. Los precios de la oferta **no deben incluir ITBIS**, para **La Superintendencia de Bancos (SB)**, conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 183-02 Monetaria y Financiera.

(*) ART. 18 Ley No. 183-02: Artículo 18. Naturaleza. La Superintendencia de Bancos es una entidad pública de Derecho Público con personalidad jurídica propia. Tiene su domicilio en su oficina principal de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, pudiendo establecer otras oficinas dentro del territorio nacional.

La Superintendencia de Bancos está exenta de toda clase de impuestos, derechos, tasas o contribuciones, nacionales o municipales y en general, de toda carga contributiva que incida sobre sus bienes u operaciones. La Superintendencia de Bancos disfrutará, además, de franquicia postal y telegráfica. Contratará la adquisición de bienes y prestación de servicios necesarios para su funcionamiento con arreglo a los principios generales de la contratación pública y en especial de acuerdo a los principios de publicidad, concurrencia y transparencia, conforme Reglamento dictado por la Junta Monetaria.

15. Información de contacto: para cualquier inquietud o aclaración favor contactar a:

Ysrael Alvarado
División de Compras
Teléfono: 809-685-8141 ext. 343
E-mail: yalvarado@sb.gob.do
Mail alternativo: compras@sb.gob.do