

BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA
SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES

30 de agosto, 2023

Página 1 de 2

FICHA TECNICA

NO. SOLICITUD:	BAGRICOLA-CCC-PEEX-2023-0007	OBJETO DE LA COMPRA:	ADQUISICION DEL LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DEL USO DE LAS PLATAFORMAS UCONTACT Y HEYNOW.
RUBRO:	Servicios de asesoramiento sobre tecnologías de la información	PLANIFICADA:	Si

CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA UCONTACT

1	Renovación de soporte y Licenciamiento de Solución Contact Center Ucontact 10 Agentes Cloud OMNI
2	Soporte VPN ISPs 2 Años (24*7)
3	Soporte Completo Por 2 Años (24*7)
4	Se deberá Incluir la instalación, implementación y configuración de la solución con todos sus elementos solicitados anteriormente

CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA HEYNOW

5	Renovación de soporte y Licenciamiento de la Solución de plataforma de Chatbots HEY NOW
6	Soporte Completo Por 2 Años (24*7)

COSTOS A DEMANDA

7	Se deberán Especificar los Costos Adicionales a Demanda de la siguiente manera: Las sesiones adicionales que usen Inteligencia Artificial Costo unitario por los mensajes adicionales enviados por WhatsApp Costo unitario por sesiones adicionales a las contratadas por mes Costo unitario por sesiones adicionales a las contratadas por mes por WhatsApp
---	--

TIEMPO DE LA SUSCRIPCIÓN

8	La Solución y Licenciamiento será en modo suscripción por un periodo de contrato de 24 meses
---	--

GARANTÍAS Y SOPORTE DE LA SOLUCIÓN

9	Se requiere: el servicio de soporte para apoyo post venta, en el proceso de OnBoarding, implementación de los productos a demanda de Ucontact y HEY NOW y seguimiento puntual de la cuenta para que tenga una buena experiencia y se asegure de implementar y dar continuidad a los productos adquiridos
10	Deberá Incluir soporte técnico de una persona real 24x7 en lugar de usar un chat/Bot.
11	Deberá incluir un ingeniero de soluciones y equipo específico asignado a la cuenta, que proporciona una puesta a punto altamente personalizada y soporte estratégico en cada paso de los procesos
12	La solución deberá incluir una consola multiusuarios con definición de roles en la misma
13	Acceso a documentación en línea.

SLA



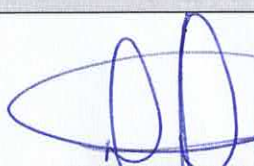
BANCO AGRÍCOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA
SECCIÓN DE COMPRA Y CONTRATACIONES

30 de agosto, 2023

Página 2 de 2

FICHA TECNICA

	Condiciones mínimas del nivel de acuerdo de servicio:
14	Debemos disponer de personal técnico de contacto proveedor, para brindar servicios de soporte técnico, manejo de alertas, con un horario de lunes a viernes (8:00 am - 5:00 pm)
15	Escalamiento: el proveedor debe consignar una matriz de escalamiento para recurrir en caso de que no se reciba respuesta en los plazos establecidos. Esta matriz debe contemplar la máxima autoridad de la empresa que tenga como responsabilidad el cumplimiento del contrato
PLAZO Y TIEMPO DE CONTRATO	
16	El oferente deberá aceptar el contrato de 02 años por motivo de estrategia y rentabilidad de ambas partes.
CONDICIONES ESPECIALES DEL SUPLIDOR	
17	El proveedor debe presentar una carta o certificación del fabricante que lo autoriza a ofertar la Solución de Ucontact y HeyNow propuestos (Debe mostrar evidencias). Estos datos serán comprobados con el fabricante.


DORBY SALCEDO
Director de Operaciones, TIC