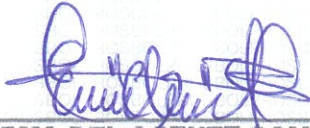
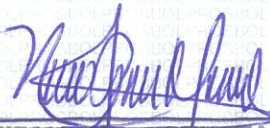
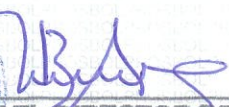


CONTRATO DE COMPRA VENTA

FECHA:	22 DICIEMBRE DE 2023	CONTRATO N°:	30979
TIPO ENTREGA:	ENTREGA A PLAZOS	VIGENCIA HASTA:	30/3/2025
NOMBRE OFERTA:	SUMINISTRO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER Y OMNISCANALIDAD POR TEXTO CON BOT INTERACTIVO		
PRODUCTO: Adquisición de Solución Integral de Call Center y Omnicanalidad por Texto con Bot Interactivo			
UNIDAD:	SEGUN ANEXO	ORIGEN:	
CANTIDAD:	1	PRECIO UNITARIO US\$:	42895
PLAZO ENTREGA:	60 CORRIDOS	PLAZO DE PAGO:	60 CORRIDOS
GARANTIA FIEL CUMPLIMIENTO:	10.0 %		
PUESTO DE BOLSA O LICENCIATARIO COMPRADOR:	BOLPROS S.A. DE C.V.		
AGENTE DE BOLSA COMPRADOR:	MARIANELA TEJADA RIVERA		
N°. CREDENCIAL:	72		
PUESTO DE BOLSA O LICENCIATARIO VENDEDOR:	MULTISERVICIOS BURSATILES, S.A.		
AGENTE DE BOLSA VENDEDOR:	NOHELIA POSADAS MURCIA		
N°. CREDENCIAL:	84		
DATOS DE LIQUIDACION MONETARIA			
VALOR NEGOCIADO:	US\$		\$ 42,895.00
IVA S/VALOR NEGOCIADO:	US\$		\$ 5,576.35
TOTAL:	US\$		\$ 48,471.35
OBSERVACIONES:	<p>AL VALOR NEGOCIADO SE DEBE DE INCLUIR LOS IMPUESTOS SEGÚN EL REGIMEN TRIBUTARIO QUE APLIQUE, EL CUAL DEPENDERA DEL SUJETO Y NATURALEZA DEL BIEN NEGOCIADO – OFERTA DE COMPRA – 460/2023, VER FORMULARIO DE PRECIOS, ASI MISMO LAS CONDICIONES BURSATILES ESTABLECIDAS SEGÚN LOS CONTRATOS DE COMISIÓN DE LOS PUESTO DE BOLSA O EL CONVENIO POR SERVICIOS DE NEGOCIACIÓN POR CUENTA DEL ESTADO DE LA BOLSA DE PRODUCTOS DE EL SALVADOR</p>		

FIRMA DEL AGENTE COMPRADOR **FIRMA DEL AGENTE VENDEDOR** **FIRMA DEL DIRECTOR DE CORRO**



Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

Nombre de oferta	“SUMINISTRO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER Y OMNICANALIDAD POR TEXTO CON BOT INTERACTIVO”
Producto	Adquisición de Solución Integral de Call Center y Omnicanalidad por Texto con Bot Interactivo
Institución compradora	SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO.
Precio	SEGUN ANEXO Fondos propios
Cantidad y especificaciones técnicas	(Ver Anexo No. 1)
Términos	<ul style="list-style-type: none"> • Bolsa de Productos de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable que en lo sucesivo se denominará la Bolsa. • Gerencia de Servicios Institucionales de BOLPROS, que en lo sucesivo se denominará GSI. • Superintendencia del Sistema Financiero, que en lo sucesivo se denominará SSF.
Condiciones de Negociación	<ol style="list-style-type: none"> 1. La negociación se llevará a cabo por ítem completo, ya definido en la oferta de compra. Los proveedores deberán ofertar la totalidad del mismo, caso contrario no serán evaluados. 2. Podrán participar en la presente negociación las personas naturales o jurídicas, que se encuentren inscritas en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPES) y que no se encuentren incapacitadas para ofertar y contratar, impedidos para ofertar y/o inhabilitados para participar y contratar con la Administración Pública. 3. Podrán participar las Personas Jurídicas Nacionales o Extranjeras legalmente constituidas y autorizadas para operar en El Salvador, interesadas en proporcionar los bienes y/o servicios requeridos, que sean distribuidores autorizados para El Salvador del fabricante de las marcas que oferten. 4. Cláusula de no colusión Un (1) día hábil antes de la negociación, se deberá entregar a la Bolsa de Productos de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable, una Declaración Jurada ante notario (Anexo No. 4) en la que manifieste que no ha constituido acuerdos colusorios con uno, varios o todos los demás ofertantes que participan en el presente proceso, y que constituyan violación al lit. c) del artículo veinticinco de la Ley de Competencia según el modelo de declaración jurada establecido en el mecanismo bursátil.
Especificaciones Técnicas	Según lo detallado en el Anexo No. 1
Origen	Indiferente
Fecha, volumen, horario y lugar de entrega	<p>La institución compradora realizará el siguiente procedimiento para la recepción del servicio, detallado en esta oferta de compra:</p> <p>El plazo de entrega de la solución:</p> <p>No deberá exceder de 60 días calendario contados a partir del cierre de la negociación.</p>



Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

	<p>Período de Contratación: 12 meses a partir de la fecha indicada en la orden de inicio.</p> <p>Entrega de la solución: Los Encargados de Seguimiento de Contrato y Proveedor realizará el proceso de revisión comparativo de las especificaciones técnicas del bien o servicio y las especificaciones técnicas contratadas, y en caso de falla de unos de los componentes deberá cumplirse la garantía establecida en el contrato. En referencia los entregables el plazo de tiempo es de una semana hábil para subsanación.</p> <p>Lugar de Entrega: Avenida Albert Einstein, Urbanización Lomas de San Francisco, No. 17. Antiguo Cuscatlán, La Libertad.</p> <p>El horario y la fecha para la entrega del producto deber ser previamente coordinado con el Encargado de Seguimiento de Contrato.</p>
<p>Documentación requerida para todas las entregas de los equipos informáticos y licencias de software.</p>	<p>Presentar original y copia de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Copia de Contrato emitido por BOLPROS, S.A. DE C.V.b) Nota de remisión emitida por el Puesto de Bolsa vendedor o empresa proveedora del bien o servicio.c) Posterior a la recepción del nuevo equipo informático, se procederá a levantar las respectivas actas de recepción del bien contratado, la que será suscrita por ambas partes.d) Orden de entrega emitida por BOLPROS, la cual deberá ser firmada y sellada por los Encargados de Seguimiento de Contrato y deberá ser presentada en BOLPROS, para su liquidación. <p>Al concluir el servicio de configuración y puesta en marcha contratado será emitida la respectiva acta de recepción definitiva, para que el proveedor gestione la garantía según el apartado de Garantías solicitadas en el numeral 3.</p> <p>El Puesto de Bolsa vendedor con el Acta de Recepción definitiva, solicitará a la Bolsa la orden de entrega, para ser firmada y sellada por los Encargados de Seguimiento de Contrato y luego ser presentada para el respectivo trámite de pago. Se deberá considerar los plazos establecidos por la Bolsa para la emisión de éstas.</p>
<p>Garantías</p>	<p>GARANTÍAS SOLICITADAS</p> <p>Se deberán presentar las garantías establecidas en la Ley, Reglamento e Instructivos de la Bolsa de Productos de El Salvador, S.A. de C.V. y la Garantía de calidad y buen Funcionamiento de los Bienes.</p> <p>Los proveedores deberán presentar las siguientes garantías:</p> <p>1- Garantía Mantenimiento de oferta: del 2.5 % + IMPUESTOS del valor ofertado.</p> <p>Para la Garantía de Mantenimiento se acepta Pagaré, según el Art.16 párrafo 2 del Instructivo de Garantías de BOLPROS</p>

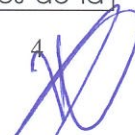
Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

	<p>Posterior al cierre de contrato, el proveedor que resulte ganador deberá presentar garantía de fiel cumplimiento:</p> <p>2- Garantía Fiel Cumplimiento de contrato: del 10 % + IMPUESTOS del valor contratado.</p> <p>Las Garantías de Mantenimiento de Oferta y Fiel Cumplimiento del Contrato se deberán de emitir a favor de la Bolsa de Productos de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable Bolsa de Productos y Servicios y serán devueltas una vez se cumpla con las entregas a satisfacción de la Entidad Compradora y de acuerdo con lo establecido en el instructivo de garantías de la Bolsa.</p> <p>La garantía podrá constituirse a través de Fianzas emitidas por afianzadoras, aseguradoras o Bancos autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero; o cheques certificados o cheque de caja, librado contra un Banco regulado por la Ley de Bancos o de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, los cuales deberán ser depositados a la cuenta a nombre de Bolsa de Productos de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable No. 1301-13795 del Banco Cuscatlán.</p> <p>*</p> <p>Las garantías de oferta y cumplimiento son a nombre de la bolsa, en caso de requerir otra, esta deberá emitirse a nombre de la institución compradora.</p>
<p>Penalización económica ejecución coactiva</p> <p>y</p>	<p>El incumplimiento a lo contratado por parte del proveedor será sancionado conforme lo establecido en el Reglamento e Instructivos especiales de BOLPROS, S.A. DE C.V.</p> <p>PENALIZACIÓN POR ENTREGA EXTEMPORÁNEA.</p> <p>En el caso que el proveedor entregue la solución fuera del plazo establecido en el Contrato y sus Anexos, junto con la documentación requerida para la entrega, el Cliente Comprador podrá permitir la entrega fuera de los plazos establecidos en el contrato, y aplicará una penalización 0.1 % sobre el monto de lo entregado con atraso, por cada día de extemporaneidad.</p> <p>El plazo para poder entregar con extemporaneidad aplicando la penalización antes indicada no podrá exceder a 15 días calendario, posteriores a la fecha original de entrega, según contrato.</p> <p>En todo caso, la penalización mínima a imponer relacionada con la entrega de la solución será el equivalente a medio salario mínimo del sector comercio y la penalización mínima a imponer relacionada con la prestación del servicio será el equivalente a un salario mínimo del sector comercio.</p> <p>La penalización deberá ser calculada por la Institución compradora, notificada al proveedor con copia a la GSI y cancelada directamente a pagaduría institucional de la Superintendencia del Sistema Financiero; dentro de los cinco días calendarios siguientes de la notificación realizada.</p> <p>Para iniciar la gestión de cobro con la entidad compradora debe adjuntarse el recibo de pago de la penalización, si la hubiere, y además deberá considerarse la fecha de corte de recepción de documentos a cobro por parte la entidad compradora para la emisión del quedan correspondiente.</p>



Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

	<p>EJECUCIÓN COACTIVA POR PRODUCTOS Y SERVICIOS NO ENTREGADOS.</p> <p>En caso que la nueva solución no sea entregado en el plazo original o vencidos los quince días arriba indicados para entregar en forma extemporánea con penalización, la SSF deberá solicitar a la Bolsa que efectúe la ejecución coactiva del contrato por lo no entregado, de conformidad a los Art. 79 y siguientes del Instructivo de Operaciones y Liquidaciones de la Bolsa de Productos de El Salvador, S.A. de C.V.; dicha solicitud deberá ser dirigida al Gerente General de BOLPROS, S.A. DE C.V., y deberá contener la información relativa al número de contrato, cantidades incumplidas, monto equivalente al incumplimiento, y toda aquella información que permita establecer, identificar y cuantificar el incumplimiento.</p> <p>Los cinco (5) días hábiles para solicitar la ejecución coactiva por lo no cumplido, se contarán a partir de la fecha límite de entrega original acordada contractualmente o a partir del último día del plazo concedido con penalización; conforme a lo dispuesto en los arts. 79 y siguientes del Instructivo de Operaciones y Liquidaciones.</p>
<p>Documentación para tramitar cobro y fecha de pago de anticipos y de productos o servicios</p>	<p>FACTURACION DIRECTA</p> <p>Para todo trámite de pago el proveedor deberá presentar en las Instalaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero ubicadas en Avenida Albert Einstein, Urbanización Lomas de San Francisco, No. 17, Antiguo Cuscatlán, La Libertad en el departamento de tesorería; original y dos copias de los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none">Copia de orden de entrega emitida por BOLPROS, S.A. DE C.V. firmada y sellada por los Encargados de Seguimiento de Contrato.Nota de Remisión emitida por el Puesto de Bolsa Vendedor o Proveedor firmada y sellada por los Encargados de Seguimiento de Contrato.Copia de contrato emitido por BOLPROS, S.A. DE C.V.El proveedor deberá presentar acta parcial y/o definitiva debidamente firmada, fechada y sellada por los Encargados de Seguimiento de Contrato y Representante del Vendedor; en el cual se hará constar que el suministro fue recibido a entera satisfacción, conforme a lo requerido en la forma de pago establecida en el contrato.Factura de consumidor final a nombre de la Superintendencia del Sistema Financiero.Garantía de Buen Servicio, Funcionamiento y Calidad de los Bienes Anexo 5.Garantía por desperfectos de fábrica en formato libre. <p>FORMA DE PAGO</p> <p>Los pagos serán cancelados después de ser recibidos a entera satisfacción por parte de los Encargados de seguimiento de contrato, a continuación, se presenta la forma de pago de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">Un solo pago, será efectuado en dólares de curso legal y se realizará posterior a la presentación de la factura de consumidor final correspondiente a la implementación por parte del proveedor y elaboración del acta de recepción parcial por parte de los encargados de seguimiento de contrato. <p>Los pagos serán efectuados de acuerdo con el programa de pagos de la</p>



Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

	<p>Superintendencia del Sistema Financiero. Plazo de pago será sesenta (60) días calendario. En caso de ser una MYPES, el plazo de pago será de treinta (30) días calendario, después de retirado el Quedan, para lo cual deberá presentar el respectivo comprobante que lo acredita en esa clasificación.</p> <p>Todo pago que realice la Superintendencia del Sistema Financiero, con motivo del contrato, estará gravado con los impuestos correspondientes, de conformidad al Código Tributario y demás leyes vigentes aplicables.</p>
Otras Condiciones	<ul style="list-style-type: none">• Los Encargados de Seguimiento de Contrato de la institución compradora será responsable de verificar la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales, derivadas de las presentes Condiciones de la Negociación.• Un (1) día hábil después de cerrado el contrato, el Puesto de Bolsa vendedor deberá presentar a la GSI los precios unitarios del equipo informático, detallando el precio unitario y total con IMPUESTOS y sin IMPUESTOS (utilizar 2 decimales) ver Anexo No. 6.• Esta oferta una vez publicada por BOLPROS, no será retirada por la institución, salvo que esta no haya sido negociada, por no llegar acuerdo en el precio por los participantes, lo cual se dispondrá conforme a lo establecido en el artículo treinta y dos del Instructivo de Operaciones y Liquidaciones.
Vigencia del Contrato	A partir del cierre del contrato hasta el 30 de marzo de 2025.
Prórrogas y adendas al contrato	<p>Adendas Se podrán solicitar adendas de conformidad a lo establecido en los Artículos 82, 83 del Instructivo de Operaciones y Liquidaciones de BOLPROS, S.A DE C.V.</p> <p>Prórrogas Las solicitudes de modificación a los plazos de entrega por razones de caso fortuito o fuerza mayor; deberán ser solicitadas por escrito por el proveedor al Puesto de Bolsa Vendedor con máximo de seis (6) días hábiles de anticipación a la fecha pactada en el contrato, adjuntando las justificaciones y comprobaciones correspondientes y serán aprobadas en los casos que el comprador, no se vea afectado en su operatividad. Según Art. 86 del Instructivo de Operaciones y Liquidaciones de BOLPROS, S.A. de C.V. toda solicitud de modificación al plazo de entrega debe ir respaldada con la debida justificación.</p>

ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Adquisición e implementación de una solución integral de Call Center y una plataforma de Omnicanalidad por texto con un Bot interactivo, que, a través de inteligencia artificial, soporte integración con bases de datos para brindar información de forma automática.

2. ENCARGADO DE SEGUIMIENTO DE CONTRATO Y ENLACE.

Se proporcionará información sobre los Encargados de Seguimiento de Contrato cuando se cierre la negociación.



Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

DETALLE DE SOLUCIÓN A ADQUIRIR :

Ítem	Cantidad	Descripción
1	1	ADQUISICION DE SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER Y OMNICANALIDAD POR TEXTO CON BOT INTERACTIVO

4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS:

Requerimientos Técnicos.

Los ofertantes deberán presentar los cuadros de especificaciones técnicas mínimas incluidos en los **Anexo No. 1** debidamente completos, sin cambiar los formatos definidos y los requerimientos mínimos definidos a ser considerados por los ofertantes al momento de formular sus ofertas:

Para el Suministro del nuevo equipo informático:

- El oferente deberá contar con al menos 3 años comprobables en la comercialización e implementación de soluciones como la requerida por la Superintendencia del Sistema Financiero, para lo cual deberá presentar cartas en **formato libre** emitidas por el fabricante que lo acrediten actualmente como distribuidor e implementador certificado del sistema, así como 3 cartas de clientes que puedan dar referencias sobre el funcionamiento y servicio del soporte del sistema. Las mismas deben ser recientes y dirigidas a la institución con calificación excelente de proyectos públicos y privados de similar magnitud que comprueben su experiencia.
- Poseer personal con experiencia en implementación y soporte de soluciones como la requerida por la Superintendencia del Sistema Financiero, debiendo presentar el Curriculum en **formato libre** de al menos 3 especialistas en la marca y demostrar su relación laboral con el ofertante por medio de planilla de ISSS y cotizaciones a AFP's.
- Poseer un centro de servicios y seguimiento de casos (Presentar procedimiento de escalamiento de casos de soporte).
- En caso de que la solución considere instalación de equipo, los ofertantes deberán presentar brochure, catálogos y fotografías (donde especifiquen las características técnicas del equipo ofertado). Esta información servirá para la evaluación de cada ítem, este elemento es determinante para evaluar; la no presentación de ello traerá como consecuencia la no evaluación del(os) ítem(s). Los catálogos/brochures deberán ser de preferencia en idioma español, pero también serán aceptados en idioma inglés.
- El cuadro de cumplimiento de requerimientos mínimos evaluación de deberá ser completado por el ofertante y adicionado en la oferta técnica; así mismo la documentación que respalda cada ítem deberá ser entregado foliado.
- **Acuerdo de confidencialidad:** Se requiere que la empresa suscriba el acuerdo de confidencialidad consignado en el (**Anexo N° 2**).

Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

La solución por suministrar deberá cumplir con las características mínimas que se detallan a continuación:

Cuadro de cumplimiento de requerimientos mínimos					
Ítem 1: Adquisición de Solución Integral de Call Center y Omnicanalidad por Texto con Bot Interactivo				Cantidad: 36	
No.	Especificación	Requerimiento Mínimo (solicitado)	Características Ofertadas		Explicación en la página #
			Cumple		
			Si	No	
1	Características Generales	El ofertante deberá contar con al menos 3 años comprobables en la comercialización e implementación de soluciones como la requerida por la SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, para lo cual deberá presentar cartas emitidas por el fabricante que lo acrediten actualmente como distribuidor e implementador certificado del sistema, así como 3 cartas de clientes que puedan dar referencias sobre el funcionamiento y servicio de soporte del sistema. Las mismas deben ser actualizadas y dirigidas a la institución con calificación excelente de proyectos públicos y privados de similar magnitud que comprueben su experiencia.			
		Poseer personal capacitado en la solución, debiendo presentar el Currículum de al menos 3 especialistas en la marca y demostrar su relación laboral con el ofertante por medio de planilla de ISSS y cotizaciones a AFP.			
		El Proveedor deberá presentar documentos de Registro y certificados de propiedad intelectual de la solución que va a ofrecer, a fin de no subcontratar los servicios a un tercero.			
		El Proveedor deberá considerar que la solución a ofertar deberá ser instalada y configurada en la Nube.			
		Los accesorios que sean necesarios para la implementación de las licencias deberán estar incluidos en la oferta de la solución.			
		El ofertante deberá anotar las condiciones y/o recursos adicionales requeridos en la infraestructura de la Institución para la implementación exitosa de la solución ofertada.			
		El proveedor deberá incluir soporte técnico permanente durante el plazo del servicio de la Solución (hardware y Software) como soporte en sitio y remoto.			
		El acceso incluido en la solución deberá permitir la escalabilidad a nivel de			



Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

Cuadro de cumplimiento de requerimientos mínimos					
Ítem 1: Adquisición de Solución Integral de Call Center y Omnicanalidad por Texto con Bot Interactivo				Cantidad: 36	
No.	Especificación	Requerimiento Mínimo (solicitado)	Características Ofertadas		Explicación en la página #
			Cumple		
			Si	No	
		actualizaciones e integración de la solución y sus componentes, sin costo adicional durante el plazo del contrato.			
		El proveedor contratado deberá capacitar al menos a 10 personas, en la operación y administración de la solución ofertada, así como de todos los dispositivos incluidos en la misma, considerando capacitaciones para usuarios finales, administradores y operadores de consola.			
		<p>El proveedor deberá considerar que la puesta en marcha de la solución deberá incluir:</p> <p>a) Suscripción e instalación de servicio de Call Center incluyendo configuración de plataforma existente para el direccionamiento de troncal SIP hacia la nube y SAAS de Omnicanalidad.</p> <p>b) Instalación y configuración de los agentes y canales de texto solicitados: al menos dos (2) canales/números telefónico para WhatsApp. Al menos dos (2) canales de voz. Un (1) canal de Facebook Muro. Un (1) canal de Facebook Messenger. Un (1) Canal de Instagram. Un (1) Canal de X. 16 aplicaciones Concurrentes de Agentes de Omnicanalidad. 2 aplicaciones Concurrentes de Supervisores de Omnicanalidad. 2 aplicaciones Concurrente de Administrador de Omnicanalidad.</p> <p>c) Entregar un informe de implementación y configuraciones realizadas, así como de traslado de conocimiento al personal de la Institución.</p> <p>d) Configuración de la solución WhatsApp para atender al menos 6,500 conversaciones mensuales entrantes y 3000 conversaciones salientes.</p> <p>e) El Chat de WhatsApp debe poder soportar envío de notas de voz, tanto</p>			

Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

Cuadro de cumplimiento de requerimientos mínimos					
Ítem 1: Adquisición de Solución Integral de Call Center y Omnicanalidad por Texto con Bot Interactivo				Cantidad: 36	
No.	Especificación	Requerimiento Mínimo (solicitado)	Características Ofertadas		Explicación en la página #
			Cumple		
			Si	No	
		entrantes como salientes, al igual que archivos adjuntos, especificando el tipo de formato admitido en documentos y fotografías.			
2	Dashboard con los indicadores siguientes:	a) Cantidad de conversaciones.			
		b) Cantidad de conversaciones activas.			
		c) Cantidad de clientes.			
		d) Cantidad de conversaciones por cada canal.			
		e) Estadísticas de TMO (Tiempo medio de Operación) y TER (Tiempo entre respuestas).			
		f) Conversaciones por agente.			
		g) Indicadores con cantidad de ticket con tipificación y subtipificación.			
		h) Indicadores dinámicos con cantidad de ticket por etiquetas.			
		i) Indicador de resultados de índice de satisfacción.			
		j) Gráficos de interacciones atendidas por canal.			
3	Consola de Administración web.	a) Posibilidad de definir parámetros de umbrales para TMO y TER.			
		b) Módulo para crear tipificación de interacciones (conversaciones) de dos niveles, es decir, tipificación y Subtipificaciones.			
		c) Estadísticas de tipificación y Subtipificaciones de interacciones (conversaciones).			
		d) Administrar Agentes, canales y cuentas.			
		e) Administrar etiquetas, carteras y campañas.			
		f) Filtros para seleccionar uno o todos los canales.			
		g) Filtros para seleccionar uno o todos los agentes.			
		h) Reportería extraíble en Excel con indicadores de nivel de atención y cumplimiento de SLA con la siguiente información como mínimo por conversación:			
		- Hora - Fecha			



Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

Cuadro de cumplimiento de requerimientos mínimos					
Ítem 1: Adquisición de Solución Integral de Call Center y Omnicanalidad por Texto con Bot Interactivo					Cantidad: 36
No.	Especificación	Requerimiento Mínimo (solicitado)	Características Ofertadas		Explicación en la página #
			Cumple		
			Si	No	
		<ul style="list-style-type: none"> - Numero de cliente - Agente que atendió - Cantidad de mensajes. - Tiempo de respuesta. - Tiempo de duración de la conversación. - Cumplimiento de SLA para tiempo de respuesta. - Cumplimiento de SLA para tiempo de operación. - Módulo de reportes con datos consolidados mostrando totales a partir de los filtros aplicados. - Tiempo de operación del BOT. - Tiempo de espera cuando la conversación es transferida a un agente humano. 			
		i) Ruteo de conversaciones a agentes con distribución uniforme, asignación automática de conversaciones a agente.			
		j) Creación de cuentas para agrupar agentes de modo que solo los agentes asignados a dicha cuenta podrán recibir las conversaciones de un canal (red social) en específico.			
		k) Múltiples canales por red social.			
		l) Histórico de interacciones, capacidad para que el supervisor pueda revisar las conversaciones y todos los mensajes históricos incluyendo elementos multimedia como imágenes.			
		m) Creación de respuestas rápidas con categorías para agruparlas.			
4	Activación de un Bot basado en Inteligencia Artificial, el cual debe incluir:	a) Desarrollo de aplicación para 10 Preguntas y Respuestas Frecuentes y 3 operaciones interactuando con Bases de datos.			
		b) Tecnología Bot: FAQ's (Frequently Asked Questions).			
		c) Integración como mínimo de 1 Base de Datos para automatizar servicios. Integrar el sistema con una base de datos de consulta que contenga información relevante para respuestas a los usuarios.			
		d) Servicio que consta de un bot con inteligencia artificial y componentes			

Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

Cuadro de cumplimiento de requerimientos mínimos					
Ítem 1: Adquisición de Solución Integral de Call Center y Omnicanalidad por Texto con Bot Interactivo				Cantidad: 36	
No.	Especificación	Requerimiento Mínimo (solicitado)	Características Ofertadas		Explicación en la página #
			Cumple		
			Si	No	
		adicionales como NLP/NLU que hacen posible la creación de servicios conversacionales automatizados. Así como también servicios transaccionales auto gestionados por los usuarios.			
5	Componentes:	a) Motor de Procesamiento del Lenguaje Natural (NLP). Desarrollo de un algoritmo de recomendación que analiza el contexto de la consulta y sugiere respuestas o documentos relevantes.			
		b) Aprendizaje de Máquina; considerar el uso de modelos preentrenados para aprovechar el conocimiento previo y mejorar la comprensión contextual			
		c) API para integración por medio de REST.			
		d) Manejo de colas con MQ.			
		e) Análisis de datos.			
		f) Manejo contextual.			
		g) Interfaz web para agentes de Chat-Center.			
6	Descripción del Agente de Chat Center:	a) Interfaz web que permita manejo de todos los canales incluyendo canal de voz sin necesidad de software adicional/Softphone o teléfonos físicos.			
		b) Envío y recepción de adjuntos (fotos, video o documentos digitales).			
		c) Tipificación de interacciones.			
		d) Subtipificaciones de interacciones.			
		e) Envío de respuestas rápidas.			
		f) Comentarios en interacciones (Nota interna).			
		g) Componente para mostrar Histórico de tickets del cliente independiente de la red social.			
		h) Componente para mostrar tickets actuales/abiertos del cliente independiente de la red social.			
		i) Capacidad para visualizar conversación previa del cliente con el BOT.			
		j) Botones de Acción para manejo de tickets: -Reasignar. -Compartir. -Asignar a Cola/Grupo. Cambiar a Cola/Grupo.			



Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

Cuadro de cumplimiento de requerimientos mínimos					
Ítem 1: Adquisición de Solución Integral de Call Center y Omnicanalidad por Texto con Bot Interactivo				Cantidad: 36	
No.	Especificación	Requerimiento Mínimo (solicitado)	Características Ofertadas		Explicación en la página #
			Cumple		
			Si	No	
		k) Buscador por Ticket y Buscador por mensajes.			
		l) Unificación de ficha de clientes con Múltiples redes sociales por medio de identificador único, con alertas automáticas de coincidencias de identificadores encontrados en las conversaciones (Tickets).			
		m) Bandejas de mensajes activos, archivados y cerrados.			
		n) Campos de información para ficha de cliente.			
		o) Cambio de estado a pausado con razón de pausa.			
		p) Cambio de estado a disponible.			
		q) Panel con conversaciones activas.			
	Módulo de Call Center canal de voz llamadas Entrantes y Salientes.	Funciones: a) Llamadas entrantes. b) Llamadas Salientes. c) Campañas Bláster de VozGrabación de llamadas entrantes y salientes con 6 meses de almacenamiento en el sistema. d) Escucha en tiempo real a la llamada, de los supervisores hacia los agentes. e) Monitoreo en línea de los agentes. f) Reportes estadísticos de las llamadas recibidas.			
7	Integración con sistemas externos:	a) Capacidad de integración mediante API con bases de datos con información de clientes o usuarios. b) Envío y recepción de eventos mediante API de integración.			
8	Período de Contratación:	12 meses a partir de la fecha indicada en la orden de inicio.			
9	Plazo de entrega:	No deberá exceder de 60 días calendario contados a partir del cierre de la negociación.			

5. METODO DE EVALUACIÓN TECNICA

Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

Las ofertas deberán cumplir con todo lo mencionado en el numeral 4 del **Anexo 1**, para lo cual la Superintendencia verificará dicho cumplimiento. Será requisito indispensable el cumplimiento de este numeral para que las ofertas sean consideradas en el proceso de negociación.

No.	Criterios	Si Cumple	No Cumple	Explicación en la página #
1	Numeral 4 Cuadro de cumplimiento de requerimientos mínimos			

6. CONTROL DE CALIDAD A LOS EQUIPOS INFORMATICOS RECIBIDOS:

El equipo informático ofertado deberá ser revisado físicamente y sus respectivas especificaciones técnicas, por personal técnico de la empresa ofertante y los Encargados de Seguimiento de Contrato, para verificar su cumplimiento.

7. ATRIBUCIONES DEL ENCARGADO DE SEGUIMIENTO DE CONTRATO

a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en la oferta de compra o contratos.

b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UCP como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos;

c) Informar a la UCP, a efecto de que se gestione el informe al Titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los proveedores, por los incumplimientos de sus obligaciones;

d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final;

e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el proveedor, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el marco regulatorio de la Bolsa de Productos y servicios de El Salvador BOLPROS.

f) Gestionar los reclamos al proveedor relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UCP de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UCP sobre el vencimiento de las mismas para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles.



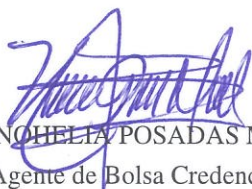
Anexo de Contrato No. 30979, Oferta de Compra No. 460, 22/12/2023

FORMULARIO DE PRECIOS SIN IVA Y CON IVA ANEXO No. 6

Contrato	30979			Número Oferta:	460/2023		
Oferta:	SUMINISTRO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER Y OMNICALIDAD POR TEXTO CON BOT INTERACTIVO						
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	Precio Unitario S/IVA	Monto Total S/IVA	Precio Unitario C/IVA	Monto Total C/IVA
1	Adquisición de Solución Integral de Call Center y Omnicanalidad por Texto con Bot Interactivo	SERVICIO	1	\$ 42,895.00	\$ 42,895.00	\$ 48,471.35	\$ 48,471.35
TOTAL CONTRATO					\$42,895.00		\$48,471.35



MARIANELA TEJADA-RIVERA
Agente de Bolsa Credencial No.72
BOLPROS, S.A. de C.V. (GSI)
Representante del Estado



NOHELIA POSADAS MURCIA
Agente de Bolsa Credencial No.84
MULTISERVICIOS BURSATILES, S.A.
Puesto de Bolsa Vendedor



BERTA URÍAS
Director de Corro
BOLPROS, S.A. de C.V.