



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

CIRCULAR DE RESPUESTAS A LOS OFERENTES

06 de abril 2022

Comité de Compras y Contrataciones

CIRCULAR No. 001-2022

A TODOS LOS OFERENTES CONFORME EL REGISTRO DE INTERESADOS

Referencia del Procedimiento: SUPBANCO-CCC-CP-2022-0010

Comparación de Precios Adquisición e implementación de herramienta para la gestión de turnos en localidades de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, Ref. No. SUPBANCO-CCC-CP-2022-0010.

Las preguntas en este documento fueron transcritas tal cual fueron realizadas por los interesados en participar.

El Comité de Compras y Contrataciones de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana les informa que, en el período para realizar consultas de acuerdo con el cronograma del proceso de referencia, recibimos las siguientes preguntas, las cuales contestamos a continuación:

1. En la sucursal ProUsuario Unicentro Plaza, ¿Las tres pantallas van a mostrar la misma señal de imagen y audio o serán diferentes?

Respuesta: Debe desplegar la misma imagen del turno, sin embargo, para el despliegue de los anuncios podría variar dependiendo de la pantalla.

2. Indicar el número de agentes por sucursal o agentes totales, contabilizando agentes de atención, supervisores y administradores designados para la solución.

Respuesta:

- **ProUsuario Santo Domingo:** 8 agentes, 9 supervisores y administradores (para **ProUsuario SD** y **ProUsuario Santiago** serán contemplados los mismos supervisores y administradores).
- **ProUsuario Santiago:** 4 agentes.
- **Sede:** 3 agentes, 2 supervisores y administradores.

3. Indicar por favor la ubicación de las tres sucursales con la que cuenta la superintendencia de bancos.

Respuesta:

ProUsuario Santo Domingo: Av. 27 de febrero esq. Abraham Lincoln, Unicentro Plaza, Local No. 26.

ProUsuario Santiago: Av. Benito Juárez No.1 esq. Av. Juan Pablo Duarte, Villa Olga.

Superintendencia de Bancos (SEDE): Ave. México No. 52 Esq. Leopoldo Navarro.

4. ¿La oferta de la solución la requieren en modelo de suscripción o venta?

Respuesta: Venta.

5. ¿Nos podrían indicar las especificaciones técnicas de las pantallas que poseen?

Respuesta:

TELEVISIÓN SMART LED (podrían ser de 58, 65 o 75 PULGADAS) FLAT TV

- Conexión LAN Ethernet y WIFI
- Entrada RF Coaxial
- Mínimo entradas
 - o 3 HDMI
 - o 2 USB
- Resolución 4K UHD 3,840 x 2,160
- Motion Rate mínimo 120
- HDR (High-Dynamic Range)
- Salida de Audio bocina 20W RMS Mínimo
- Wireless Display que se pueda compartir pantalla de manera inalámbrica desde Windows, Mac, IOS y Android
- Bluetooth 4.2 Mínimo
- Procesador Quantum 4K, α7 Gen4 AI Processor 4K ó Superior
- Procesador de Imagen
- Peso Máximo entre 40 y 43 Libras
- Cumplen con la norma Vesa para Instalación en Pared

6. ¿Los equipos minicomputadores van a ser instalados en un cuarto de comunicaciones o van a estar ubicados detrás de las pantallas?

Respuesta: Deberán ser ubicados detrás de las pantallas.

7. ¿Nos podrían dar mayor detalle de los métodos de integración disponibles para la integración con el CRM o base de datos de sus clientes para la validación y/o autenticación de los usuarios?

Respuesta: La institución desea garantizar que la herramienta posea la bondad de conectarse a un mecanismo de autenticación o base de datos y a sistemas back-end y que esto sea incluido en la propuesta.

8. ¿Nos podrían brindar más información de la infraestructura que poseen, capacidad de procesamiento, memoria RAM, capacidad de almacenamiento?

Respuesta: Poseemos recursos suficientes, referirse al TDR para referencia de la plataforma tecnológica.

9. ¿Nos podrían indicar un promedio de transacciones diarias por cada una de las sucursales o a nivel general?

Respuesta:

- **ProUsuario Santo Domingo:** 225 transacciones
- **Santiago:** 75 transacciones
- **Sede:** 50 transacciones.

10. ¿Nos podrían indicar si van a requerir agendamiento de citas para la atención de clientes?

- ¿Cuentan con portal web?
- Indicar si requieren notificaciones para el usuario para agendamiento y recordatorio de las citas.

Respuesta: Contamos con portal web, y requerimos de las notificaciones para agendamiento y recordatorio de las citas.

11. ¿Nos podrían indicar si van a requerir una solución de encuestas de satisfacción para sus clientes?

Respuesta: En principio no se encuentra contemplado como un requisito, pero en un futuro podríamos contemplar esta funcionalidad.

12. Respecto al proceso en Asunto, les acercamos mediante el presente correo las siguientes consultas en relación con lo requerido al Punto 6 del Documento de Especificaciones Técnicas:

- 3 módulos de autoservicio de pie, incluyendo:
 - Cableado (de ser necesario)
 - Instalación y configuración
 - Impresora para entrega del turno en papel
 - Desarrollo del método de integración de la aplicación con mecanismo de autenticación y/o validación del cliente
- Desarrollo de método de conexión a aplicación de ProUsuario para tomar los turnos virtuales y hacer citas preestablecidas

Con relación al cableado, para el uso de nuestro sistema necesitan cable HDMI para las conexiones de la mini pc con los TV y además conexión de Red para las terminales de autoservicio. Por favor dejarnos saber si es imprescindible que incluyamos ambos tipos en la propuesta, En caso de que los incluyamos dejarnos saber las distancias que habría entre el espacio donde estarán las terminales al puerto de red más cercano. (Para mayor seguridad de conexión se recomienda realizar conexión por cable, pero las terminales de autoservicio también se pueden conectar por wifi a la red en caso de necesitar)

Respuesta:

- En el caso de las **localidades actuales (SEDE, PROUSUARIO y REGIONAL)** se debe estimar la distancia máxima del **cableado estructurado CAT 6 (300 PIES o 100 Metros)**, el mismo debe incluir la instalación de la línea con su terminación y certificación, facilidades de ingeniería si es necesario (tubería EMT, Canaletas o tubería FLEX).

13. Sobre el punto de “Desarrollo del método.”, refieren al Módulo Identificación de Clientes?

Respuesta: La institución desea garantizar que la herramienta posea la bondad de conectarse a un mecanismo de autenticación o base de datos y a sistemas back-end y que esto sea incluido en la propuesta.

14. Sobre el último punto, refieren a un procedimiento/método/lineamiento que permita integrar el sistema de turnos con su app de Prouuario?

Respuesta: La institución desea garantizar que la herramienta posea la bondad de conectarse a un mecanismo de autenticación o base de datos y a sistemas back-end y que esto sea incluido en la propuesta. Debe tener la capacidad de tomar el turno desde otra aplicación.

Firmado digitalmente por el comité de Compras y Contrataciones de la Superintendencia de Bancos

Marielle Garrigó

Consejera especial y miembro del despacho,
actuando en representación del señor Alejandro Fernández W.
Superintendente de Bancos.-

Luz Marte Santana

Directora Legal.-

Nicole Brugal Pagán

Directora de Operaciones.-

Marcos Fernández Jiménez

Director Administrativo, Financiero y Planificación.-

Melissa Morales

Responsable de la Oficina de Acceso a la Información.-