



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS**

REPÚBLICA DOMINICANA

COMPARACION DE PRECIOS

No. SUPBANCO-CCC-CP-2021-0019

**CONTRATACIÓN DE HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN OMNICANAL
(CHATBOT) PARA LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPÚBLICA
DOMINICANA.**

INFORME DE EVALUACIÓN TÉCNICA PERICIAL

NOVIEMBRE 2021

JAFD

F.A

AN

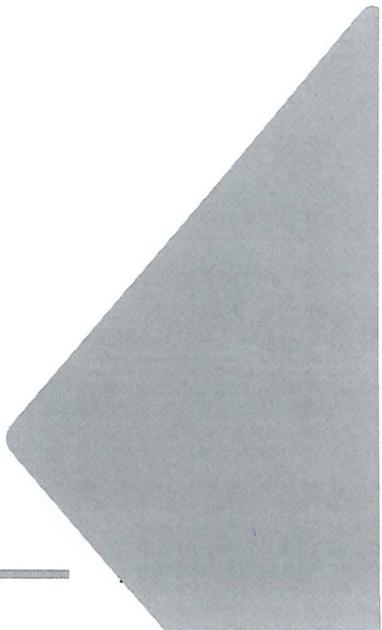
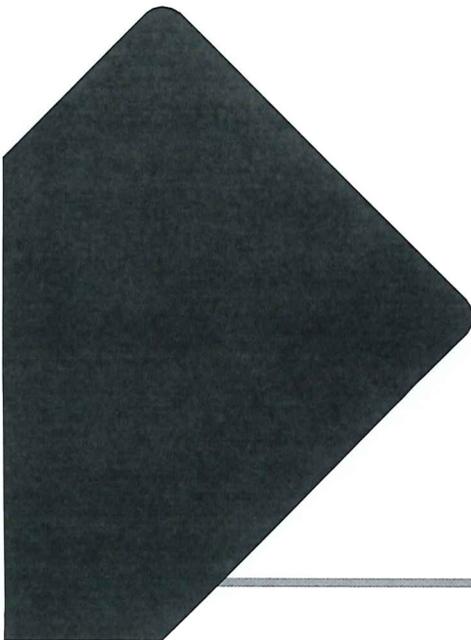
SB



Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo.....	2
3. Criterios.....	2
4. Resultado General	2
4.1 Informaciones Generales del Proceso.....	3
Anexo 1:	6

MS
JAFO RW
F.A



1. Introducción

En atención al acta de la reunión ordinaria realizada por el Comité de Compras y Contrataciones con el fin de dar apertura al Sobre A de los oferentes para el proceso de Comparación de Precios “Contratación de Herramienta de Comunicación Omnicanal (Chatbot) para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana”, SUPBANCO-CCC-CP-2021-0019, llevada a cabo el día 20 de octubre de 2021; los peritos designados, mediante el procedimiento de Comparación de Precios, regidos por la Ley núm. 340-06, procederemos a evaluar las propuestas recibidas de los oferentes participantes en el concurso.

2. Objetivo.

El objetivo del presente informe es describir los resultados generales del proceso de evaluación del Sobre A; credenciales suministradas por los oferentes de acuerdo con el Pliego de Condiciones Específicas, así como también la documentación subsanable levantada durante el proceso de evaluación preliminar y emitir finalmente nuestras recomendaciones al comité de compras.

3. Criterios.

En el marco del Proceso de Comparación de Precios No. SUPBANCO-CCC-CP-2021-0019, para la evaluación se consideraron los aspectos indicados en el Pliego de Condiciones sección 4 (**Alcance del Servicio Requerido**), incluidos todos sus literales (A hasta S), para indicar cuales requerimientos exigibles en el proceso son cumplidos por cada uno de los oferentes, “Contenido del Sobre A: Documentación Legal (Credenciales), Documentación Financiera y Oferta Técnica” del oferente.

4. Resultado General

Para la presente comparación de precios se realizó la evaluación, en conjunto con todos los peritos designados, de tres (3) expedientes de oferentes; tomando como base lo establecido en las especificaciones técnicas del Pliego de Condiciones Específicas para la Contratación de Servicios de este proceso de Comparación de Precios.

Mediante este proceso, los peritos han determinado que se recomienda la habilitación de apertura del sobre B de dos (2) de los oferentes ya que cumplen en la evaluación de las credenciales legales y cumplen con todos los requerimientos técnicos para pasar la siguiente fase; y se recomienda la No habilitación de uno (1) debido a incumplimiento en la entrega de documentación no subsanable en la apertura del sobre A del presente proceso. El detalle se describe en el **Cuadro 1**.

RN

JAFO

F.A

Cuadro 1: Estatus de evaluación de Sobre A según oferente

No.	OFERENTES	EVALUACIÓN DE CREDENCIALES	EVALUACIÓN TÉCNICA
1	TAGSHELF, SRL	HABILITADO	HABILITADO
2	SENDIU, SRL	HABILITADO	HABILITADO
3	UNISOFT, SRL	No HABILITADO	No HABILITADO

4.1 Informaciones Generales del Proceso

Los oferentes participantes en el proceso de Comparación de Precios No. SUPBANCO-CCC-CP-2021-0019, presentaron sus propuestas. Por cuanto este comité de peritos ha visto y evaluado la oferta presentada por los oferentes, de conformidad con las características y especificaciones solicitadas en las especificaciones técnicas y pliego de condiciones específicas.

Respecto de la evaluación de documentaciones realizada a las ofertas recibidas para suplir el **servicio de Comunicación Omnicanal (Chatbot) para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana**, de acuerdo con la descripción de los rubros y los requerimientos establecidos en el Pliego de Condiciones, este Comité de Peritos ha visto que:

a) TAGSHELF, SRL

a. Resultado de la evaluación posterior al período de subsanación:

El oferente aclaró y subsanó sus credenciales, al presentar: (i) la constancia de solicitud de actualización de domicilio en análisis en la Dirección General de Contrataciones Públicas; (ii) acta de asamblea general extraordinaria y ordinaria del 8 de junio de 2021; y, (iii) su nómina de presencia, documentación que constata el domicilio actual de la entidad, así como la ratificación de la calidad del gerente. BS

Además, el oferente aclaró los puntos solicitados al enviar la aclaración solicitada de su propuesta técnica indicando la capacidad de integración con los sistemas de esta Superintendencia de Bancos especificadas en el proceso: RN

literal D. Citamos: "Integración con las aplicaciones presentes dentro de la arquitectura TI de la institución (CRM Microsoft Dynamics 365, Contact Center UContact, API internos)". Dado que su propuesta técnica en la parte de integración solo hace referencia a la parte de los framework para desarrollo de sus APIs.

En la página 4 de la propuesta técnica del oferente se resalta el punto para fines de subsanación: JAFO

F.A

- TAGSHELL estará a cargo de las actualizaciones del modelo predictivo del asistente virtual.
- 5. Integración con sistemas de gestión existentes, así como cruces con API's internos.
 - CRM Microsoft Dynamics 365
 - Sharepoint
 - UContact

literal L. Citamos: "**Capacidad para responder mensajes directos de las plataformas de Instagram y Facebook**".

En la página 3 de la propuesta técnica en la sección de alcance se describe la funcionalidad de gestión de respuestas vía mensajería IG y Facebook:

El objetivo de la presente propuesta es proporcionar el desarrollo e implementación de un asistente virtual para Superintendencia de Bancos con las siguientes características:

1. Integración a redes sociales y/o widget web para las respuestas y envíos de mensajes.
 - Instagram
 - Facebook
 - WhatsApp
 - Telegram
 - Twitter
 - Web widget

Con las informaciones subsanadas y aclaradas oportunamente por el oferente TAGSHELL, SRL se recomienda su **HABILITACIÓN para la apertura del Sobre B.**

b) SENDIU, S.R.L

a. Resultado de la evaluación al período de subsanación:

El oferente aclaró y subsanó sus credenciales, al presentar: (i) el acta de asamblea general extraordinaria celebrada el 6 de mayo de 2019; y, (ii) su nómina de presencia, documentación que constata el domicilio actual de la entidad.

Además, el oferente aclaró los siguientes puntos técnicos de forma, que de forma explícita no fueron identificados dentro de su propuesta:

literal L. Citamos: "**Capacidad para responder mensajes directos de las plataformas de Instagram y Facebook**".

Mediante correo electrónico remitido en fecha 04 de noviembre de 2021 el oferente confirma:

Para el Punto Documentación Técnica

RN
F.A JAFO

Confirmamos que la solución propuesta si tiene la Capacidad para responder mensajes directos de las plataformas de Instagram y Facebook.

c) UNISOFT, SRL

a. Resultado de la evaluación posterior al período de subsanación:

En el proceso de apertura del sobre A, el proveedor no hizo constar en su propuesta el Demo solicitado como punto **NO SUBSANABLE**

En la apertura de ofertas, a través de su participación vía teams, luego que el comité de compras le preguntó sobre donde se encontraba el DEMO en la documentación de su propuesta, el oferente indicó que no estaba y emitió un LINK por la vía de TEAMS luego de que se le pregunto sobre el mismo. Por lo tanto el entregable solicitado del DEMO no estaba al momento de recepción de su oferta ni en el momento de la apertura del sobre A; el comité de compras y demás interesados del proceso de forma presencial elevaron su observación señalando la relevancia de dicho entregable y que el mismo debió estar incluido dentro de la propuesta técnica presentada por el oferente.

Visto el punto y dado que el mismo es **NO SUBSANABLE**, conforme a la **sección 10, literal C numeral VII** el proveedor UNISOFT SRL, queda **INHABILITADO** dentro del proceso por lo que este equipo de peritos no recomienda la habilitación para apertura del sobre B para dicho oferente.

45

F.A
RN
JAFO



Anexo 1:

Ítem	Descripción	Ofereentes	
		SENDIU, SRL	TAGSHELF, SRL
A.	Adquisición de una herramienta de ChatBot la cual pueda fungir de repositorio para consultas de información para usuarios finales y para las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) de cada una de las unidades/departamentos (ProUsuario, R&A, Sanciones, PLAFT, Legal, Regulación y Supervisión) de la Superintendencia de Bancos.	Cumple	Cumple
B.	El Chatbot debe de contar con la posibilidad de manejar múltiples instancias con contenido diferenciado.	Cumple	Cumple
C.	Proveer comunicación omnicanal (Web, SMS, Facebook, WhatsApp, IG) con trazabilidad de los canales utilizados por los usuarios.	Cumple	Cumple
D.	Integración con las aplicaciones presentes dentro de la arquitectura TI de la institución (CRM Microsoft Dynamics 365, Contact Center UContact, API internos).	Cumple	Cumple
E.	Módulo de actualizaciones para nuevos contenidos que deban ser manejados por la solución, relacionados con las publicaciones periódicas de la Superintendencia de Bancos.	Cumple	Cumple
F.	La configuración de la herramienta deberá incluir la validación de los contenidos a exponerse a través de esta por parte de la Superintendencia de Bancos.	Cumple	Cumple
G.	Módulo de inteligencia artificial (IA) para gestionar preguntas frecuentes y respuestas a escenarios similares al contexto de la consulta realizada.	Cumple	Cumple
H.	Disponibilidad 24/7 de los servicios (auto servidos) ofrecidos por la Superintendencia de Bancos mediante estos canales.	Cumple	Cumple
I.	Gestión inteligente sobre documentos (IDP) que proporcione clasificación automática de información y extracción de datos.	Cumple	Cumple
J.	Servicio de certificación de cuenta gubernamental a nombre de la institución con WhatsApp para uso oficial del canal.	Cumple	Cumple
K.	Ofrecer servicios para el canal de WhatsApp bajo cuentas certificadas con este proveedor.	Cumple	Cumple
L.	Capacidad para responder mensajes directos de las plataformas de Instagram y Facebook.	Cumple	Cumple

T.A

JAFO

RN

ES



M.	Habilidad para generar encuestas de satisfacción definidas por la Superintendencia de Bancos respecto al uso del ChatBot y su experiencia con la herramienta.	Cumple	Cumple
N.	Los servicios de este documento de términos de referencia deben ser suplidos y manejados por el proveedor.	Cumple	Cumple
O.	El proveedor deberá estar disponible para reuniones presenciales, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, para presentar los avances y entregables a los involucrados del proyecto.	Cumple	Cumple
P.	Cada entregable debe contemplar la colaboración o retroalimentación del equipo de la Superintendencia de Bancos y requiere el visto bueno del representante del proyecto previo a la entrega final.	Cumple	Cumple
Q.	Generar reportes de indicadores de uso del ChatBot que incluyan información relevante de cara a:	Cumple	Cumple
	• Preguntas frecuentes	Cumple	Cumple
	• Sesiones completadas y abandonadas	Cumple	Cumple
	• Monitoreo de la interacción por cada uno de los canales para fines de asegurar la calidad.	Cumple	Cumple
R	• Indicadores de desempeño por usuarios, canales, tiempo de atención, evaluación de periodos de carga (picos de atención).	Cumple	Cumple
	Cantidad de interacciones ilimitadas.	Cumple	Cumple
S	Cantidad de usuarios ilimitados.	Cumple	Cumple
		Cumple	Cumple

F.A
JAFO
RN



Ítem	Descripción	SENDIU, SRL	TAGSHELF, SRL
1	Formulario de Experiencia del Oferente (SNCC.D.049). El oferente debe tener al menos dos (02) años de experiencia en el mercado con proyectos de igual magnitud. Debe presentar al menos dos (02) dos implementaciones referentes a este servicio el cual deberá estar debidamente formalizado y acreditado para ofrecerlo, aportando evidencias de órdenes de compras, cartas o contrato relacionado a este tipo de contratación. Para esto debe presentar el formulario de experiencia del oferente con los soportes de finiquito de usos (recepción final de los trabajos, copias de contratos, copias de órdenes de compras, entre otros con el fin de evidenciar lo indicado en el formulario de experiencia del oferente). (No Subsanable).	Cumple	Cumple
2	El oferente debe entregar al menos dos (2) cartas de referencia de dos (2) clientes con los datos de las empresas donde se realizaron las obras o servicios. La superintendencia a través de su equipo pericial podrá indagar sobre estos trabajos. (Subsanable).	Cumple	Cumple
3	Formulario (SNCC.D.048) Experiencia Profesional del Personal Principal y Formulario (SNCC.D.045) Currículo del personal profesional propuesto. Con sus Soportes (No Subsanable).	Cumple	Cumple
4	Cronograma del proyecto. El oferente debe presentar un cronograma detallado que incluya: hitos, ruta crítica, las principales actividades, los responsables de las actividades, la asignación de recursos, entre otras que el oferente entienda de lugar. (No Subsanable).	Cumple	Cumple
5	El oferente debe presentar carta de compromiso presentando una garantía de mínimo un (1) año a los trabajos realizados, basados en la calidad de los entregables y la matriz de escalamiento de incidencias reportadas sobre el software. (Subsanable).	Cumple	Cumple
6	Los oferentes deben presentar alternativas para los ciclos de facturación (mensual, trimestral y/o anual) de la solución de forma que permita a la institución seleccionar la modalidad de mejor conveniencia. (Subsanable).	Cumple	Cumple
7	Los oferentes se deben presentar un DEMO en ambientes de desarrollo de la SB para fines de validar técnicamente los detalles de los servicios ofertados en su propuesta. (No subsanable).	Cumple	Cumple

F.A

JAFO

RN

ES



Ítem	Aspectos a evaluar de especificaciones técnicas	SENDIU, SRL	TAGSHELF, SRL
1	Disponibilidad: El proveedor deberá estar disponible para reuniones presenciales, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, para presentar los avances y entregables a los involucrados del proyecto.	Cumple	Cumple
2	La propuesta contiene un cronograma detallado de trabajo.	Cumple	Cumple
3	El cronograma de trabajo contempla un tiempo de duración de 10 semanas o menos.	Cumple	Cumple
4	La propuesta describe el proceso o pasos para el levantamiento de los casos de uso y la estructura de los menús de contenido.	Cumple	Cumple
5	La propuesta define los canales de atención (web, SMS, WhatsApp, FB, IG) disponibles desde la herramienta	Cumple	Cumple
6	La propuesta describe la integración de la herramienta con las aplicaciones internas de la Superintendencia de Bancos (CRM, Contact Center, API internos)	Cumple	Cumple
7	La propuesta incluye módulo de gestión de contenidos para actualización y mantenimiento de las informaciones y/o interacciones	Cumple	Cumple
8	La propuesta incluye módulo de Inteligencia Artificial	Cumple	Cumple
9	La propuesta incluye módulo de Natural Language Recognition y Understading (NLR / NLU)	Cumple	Cumple
10	La propuesta incluye módulo de Visual Recognition u OCR (<i>Optical Character Recognition</i>)	Cumple	Cumple
11	Gestión inteligente sobre documentos (IDP) que proporcioné clasificación automática de información y extracción de datos.	Cumple	Cumple
12	La propuesta incluye herramienta para gestión de encuestas a los usuarios post recepción de los servicios solicitados.	Cumple	Cumple
13	Experiencia: El proveedor tiene experiencia en el mercado ofreciendo el servicio de comunicación omnicanal vía ChatBot.	Cumple	Cumple
14	La propuesta incluye todos los costos asociados a la integración descritas y necesarias según las especificaciones técnicas	Cumple	Cumple
15	La propuesta incluye los costos asociados a la capacitación y entrenamientos necesarios para la adopción del uso del canal	Cumple	Cumple

F.X

JAFO

RN

TS



16	El proveedor posee el aval por parte de WhatsApp para certificación de uso del API oficial de dicha herramienta	Cumple	Cumple
17	La propuesta incluye horas de entrenamiento del ChatBot para los modelos Natural Learning Processing.	Cumple	Cumple
18	La propuesta incluye esquema de soporte técnico y SLA's para reportes conforme a la severidad de la incidencia.	Cumple	Cumple
19	La propuesta incluye diseño de <i>look & feel</i> personalizado para la institución.	Cumple	Cumple
20	La propuesta incluye opciones para <i>hosting</i> de la solución (<i>on premise y/o cloud</i>)	Cumple	Cumple
21	Capacidad de respuesta a los mensajes directos en Instagram y Facebook Messenger	Cumple	Cumple
22	Instancias separadas del Chat Bot para atender a servicios y consultas de distintos canales (usuarios y/o entidades reguladas), a ser supervisados por equipos internos distintos (backoffice).	Cumple	Cumple
23	La propuesta incluye plan de contingencia y/o redundancia para casos de falla.	Cumple	Cumple
24	El proveedor en la propuesta contempla la certificación de nuestro número de contacto como entidad gubernamental ante WhatsApp para el uso oficial de dicha herramienta.	Cumple	Cumple

F.A
RN
JAFO

Hecho y firmado en un (01) original de un mismo tenor y efecto, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los quince (15) días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno (2021).



Jose Alfredo Ferreras Ortiz
Encargado de División
Departamento de Tecnología



Rielvi Núñez
Encargado de División
Departamento de Innovación Financiera y Nuevas
Tecnologías



Frankely Almanzar Cedeño
Especialista Senior
Departamento de Innovación Financiera y Nuevas
Tecnologías



María Fernanda Sansur Báez
Abogada Junior
Consultoría Jurídica

Este perito firma únicamente en evaluación de la
documentación legal (credenciales)