

**ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS****Solicitud de Propuesta N° 01/2024****CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE  
ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA OEES****ADENDA N° 01**

POR LA CUAL SE MODIFICAN LOS SIGUIENTES APARTADOS DE LA SP N0 1/2024  
CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE  
ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA OEES

**DONDE DICE:****1 OBJETIVO, FORMALIDADES DE PRESENTACIÓN Y ACLARACIONES DEL  
CONCURSO**

Este documento contiene las condiciones de concurso, que tiene como objetivo suministrar las directivas a los oferentes para la presentación de la propuesta técnica y económica para brindar el servicio de: **CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD**, en el marco del convenio entre La Unidad de Gestión de la Presidencia de la República – UGPR, la Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación, la Ciencia y la Cultura - OEI, y la Cooperación Andina de Fomento – CAF, para el apoyo a la implementación y consolidación de la Estrategia Nacional de Innovación – ENI.

Las propuestas para el presente Concurso, deberán ser presentadas en las oficinas de **la OEI** sito en **Humaitá 525 e/ 14 de Mayo y 15 de Agosto, Tel: (595 21) 450903/4; Fax: (595 21) 450905**, Asunción, Paraguay, a más tardar el día **jueves 30 de Mayo de 2024, hasta las 10:00 horas**, en dos sobres cerrados (uno para los antecedentes y propuesta técnica y otro para la propuesta económica), con el contenido que se indica en el numeral 2 de éstas Condiciones, que deberán llevar escrito la siguiente leyenda:

**Solicitud de Propuesta N°01/2024****Organización de Estados Iberoamericanos****CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE  
ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD.****Nombre del Oferente****Domicilio legal del Oferente****Propuesta Técnica (Según corresponda)**

## Propuesta Económica (Según corresponda)

Las propuestas se presentarán en 1 (un) original, cuyas hojas deberán estar firmadas en todos los casos por el representante legal, más una (1), copia en DIGITAL (CD, PENDRIVE) escaneada del original firmado y sellado en formato PDF, en el que, además, deberá incluir el archivo correspondiente en formato digital editable (Word o Excel según corresponda), de los siguientes documentos de la propuesta:

### 13. ANEXO III - FORMULARIO DE CV DEL PROFESIONAL ASIGNADO

- 1.1 Los pedidos de aclaraciones respecto a las Condiciones del Concurso, serán solicitados, por escrito, a la OEI (en adelante la Contratante), **hasta el día viernes, 24 de mayo de 2024 hasta las 10:00 horas**. Dichos pedidos deberán ser dirigidos a la Contratante, al correo electrónico [contrataciones.ue@oei.org.py](mailto:contrataciones.ue@oei.org.py)
- 1.2 Las respuestas que correspondan, sin identificar la fuente, serán notificadas a todos los oferentes, con acuse de recibo, en cualquier momento antes de la fecha límite de presentación de Propuestas. Estas respuestas pasarán a formar parte de las Condiciones del Concurso.
- 1.3 La apertura de sobres de la Propuesta Técnica se realizará el día **jueves 30 de mayo del 2024**, a las **10:15** horas en el local de las oficinas de la Convocante.
- 1.4 La apertura de sobres de la Propuesta Económica de la Firma Consultora con mayor puntaje técnico se estima realizar en un plazo no mayor a 10 días de notificado el resultado de la Evaluación Técnica.

## DEBE DECIR:

### 1 OBJETIVO, FORMALIDADES DE PRESENTACIÓN Y ACLARACIONES DEL CONCURSO

Este documento contiene las condiciones de concurso, que tiene como objetivo suministrar las directivas a los oferentes para la presentación de la propuesta técnica y económica para brindar el servicio de: **CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA OEEs**, en el marco del convenio entre La Unidad de Gestión de la Presidencia de la República – UGPR, la Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación, la Ciencia y la Cultura - OEI, y la Cooperación Andina de Fomento – CAF, para el apoyo a la implementación y consolidación de la Estrategia Nacional de Innovación – ENI.

Las propuestas para el presente Concurso, deberán ser presentadas en las oficinas de la OEI sito en **Humaitá 525 e/ 14 de Mayo y 15 de Agosto, Tel: (595 21) 450903/4; Fax: (595 21) 450905**, Asunción, Paraguay, a más tardar el día **miércoles 5 de junio de 2024, hasta las 10:00 horas**, en dos sobres cerrados (uno para los antecedentes y propuesta técnica y otro para la propuesta económica), con el contenido que se indica en el numeral 2 de éstas Condiciones, que deberán llevar escrito la siguiente leyenda:

**Solicitud de Propuesta N°01/2024****Organización de Estados Iberoamericanos****CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA OEEs.****Nombre del Oferente****Domicilio legal del Oferente****Propuesta Técnica (Según corresponda)****Propuesta Económica (Según corresponda)**

Las propuestas se presentarán en 1 (un) original, cuyas hojas deberán estar firmadas en todos los casos por el representante legal, más una (1), copia en DIGITAL (CD, PENDRIVE) escaneada del original firmado y sellado en formato PDF, en el que, además, deberá incluir el archivo correspondiente en formato digital editable (Word o Excel según corresponda), de los siguientes documentos de la propuesta:

**13. ANEXO III - FORMULARIO DE CV DEL PROFESIONAL ASIGNADO**

- 1.1 Los pedidos de aclaraciones respecto a las Condiciones del Concurso, serán solicitados, por escrito, a la OEI (en adelante la Contratante), **hasta el día viernes, 24 de mayo de 2024 hasta las 10:00 horas**. Dichos pedidos deberán ser dirigidos a la Contratante, al correo electrónico [contrataciones.ue@oei.org.py](mailto:contrataciones.ue@oei.org.py)
- 1.2 Las respuestas que correspondan, sin identificar la fuente, serán notificadas a todos los oferentes, con acuse de recibo, en cualquier momento antes de la fecha límite de presentación de Propuestas. Estas respuestas pasarán a formar parte de las Condiciones del Concurso.
- 1.3 La apertura de sobres de la Propuesta Técnica se realizará el día **miércoles 5 de junio del 2024, a las 10:15** horas en el local de las oficinas de la Convocante.
- 1.4 La apertura de sobres de la Propuesta Económica de la Firma Consultora con mayor puntaje técnico se estima realizar en un plazo no mayor a 10 días de notificado el resultado de la Evaluación Técnica.

DONDE DICE:

## **15. ANEXO IV – TERMINOS DE REFERENCIA**

### **UNIDAD DE GESTIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA “Apoyo a la implementación de la Estrategia Nacional de Innovación de Paraguay” TÉRMINOS DE REFERENCIA**

#### **Servicios de diseño y desarrollo de atención omnicanal vía chatbot para la AFD**

#### **I. ANTECEDENTES**

La Unidad de Gestión de la Presidencia de la República – UGPR y la Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación, la Ciencia y la Cultura - OEI, han suscrito un Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable con la Cooperación Andina de Fomento – CAF, para el apoyo a la implementación y consolidación de la Estrategia Nacional de Innovación – ENI, enfocado al Desafío Nacional de Innovación “Paraguay Protegido y Resiliente”, con el objetivo de orientar los esfuerzos y capacidades de innovación para promover la innovación pública y la formación de capital humano para innovar.

La ENI nace formalmente el 8 de agosto de 2019 con el Decreto Presidencial N° 2314/2019 conformándose un Equipo Impulsor y un Equipo Operativo, con componentes específicos para definir los desafíos a nivel sectorial, la hoja de ruta para los desafíos a corto, mediano y largo plazo y una propuesta de gobernanza para llevar a cabo la citada estrategia, a partir del cual la ENI ha centrado sus esfuerzos en la articulación social y empresarial, el diseño y desarrollo de políticas públicas innovadoras asociadas a desafíos identificados como prioritarios en distintas áreas y sectores.

El Equipo Operativo de la ENI desarrolló un plan de acción año 2022 - 2023 con 2 ejes: i) Innovación Pública: Generamos capacidad instalada en instituciones públicas con habilidades y procesos más ágiles e innovadores para diseñar políticas públicas y servicios a la ciudadanía. ii) Capital Humano para innovar: Generamos y promovemos programas para la formación de talentos para la innovación. Las acciones estipuladas dentro del plan responden a un objetivo principal que es la instalación de la política de innovación en la agenda de todos los poderes del estado.

En este marco, junto con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), se ha desarrollado dos ediciones del Programa de formación “Innovadores Públicos” que tiene tuvo como resultado el diseño de soluciones para los desafíos concretos de cada una de las instituciones participantes, entre ellas, la Agenda Financiera de Desarrollo (AFD).

En este contexto, la presente cooperación técnica, apoyará la puesta en marcha del plan de acción de la estrategia nacional de innovación, a cuyo efecto se requiere la contratación de

profesionales altamente capacitados y con experiencia para llevar adelante las actividades y logro de objetivos.

## II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

**Objetivo General:** Mejorar la estrategia de difusión de los productos que ofrece la AFD e impulsar la demanda de productos crediticios.

### Objetivos específicos:

- Establecer un canal de comunicación directo con los beneficiarios finales y potenciales clientes, mediante una plataforma conversacional (chatbot), con atención al cliente 24/7
- Captar información relevante sobre las necesidades del mercado, préstamos solicitados, así como sobre la utilización de los Productos de la AFD, recopilando datos revelados por usuarios, midiendo y analizando interacciones con los mismos.
- Distribuir contenido relevante y promocionales de productos de la AFD.

## III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las actividades mencionadas a continuación son enunciativas, pudiendo realizar otras actividades que contribuyan al cumplimiento del objetivo, siempre que las mismas no se aparten de la naturaleza del servicio:

### 1. Item 1: Set up de la plataforma

Suministrar una plataforma de atención omnicanal y chatbot conversacional para mejorar la experiencia de atención al cliente, automatizando los procesos de atención a fin de mejorar el flujo de comunicación y captación de datos.

- a) Se deben dar de alta los siguientes canales:
  - WhatsApp API Oficial
  - Web chat en el sitio web de la AFD
- b) Se requiere contar con el asesoramiento y gestión del proveedor con la firma META para el alta y aprobación de la API de WhatsApp del número que la AFD defina.
- c) En el canal de WhatsApp se debe contemplar la implementación de un chatbot conversacional con inteligencia artificial (IA) con entendimiento de lenguaje natural (NLU).
- d) Se debe contemplar la implementación de IA con búsqueda de información en 30 documentos diferentes.
- e) Contemplar licencias para 20 usuarios (agentes y supervisores) en simultáneo.

## **2. Item 2: funcionalidades requeridas de la plataforma**

### **a) Panel del Operador**

Se requiere contar con un tablero de control que permita gestionar las comunicaciones iniciadas por los usuarios, soportando flujos de comunicación automáticos (bots) que eventualmente puedan ser derivados a un agente para su atención directa.

Este Panel debe ser omnicanal, es decir que las conversaciones de los distintos canales que se den de alta (WhatsApp, Web Chat) serán atendidas por los agentes desde la misma interfaz de usuario. Además, es multimedia, ya que permite el envío y recepción de:

- Imágenes
- Videos
- Documentos
- Ubicación
- Audios

La solución debe interpretar audios y textos enviados por los usuarios. Y en caso de ser necesario, debe permitir derivar a un agente (humano) una conversación para ser atendida de forma personalizada, manteniendo disponible la totalidad de la conversación iniciada previamente por el bot, para una mejor atención.

Los agentes de atención podrán estar organizados en distintos grupos según los temas que atienden y conforme lo defina la AFD. Por lo tanto, la plataforma deberá permitir derivar la conversación a la bandeja del grupo que corresponda según el flujo previo establecido de dicha conversación. Se requiere entonces que tanto la administración de grupos y usuarios como las funcionalidades necesarias para la atención de chats por parte de un funcionario, sean provistas por la plataforma.

### **b) Generación de reportes y métricas**

La plataforma debe proveer un módulo que permita contar con la trazabilidad y visualizar métricas sobre el uso y desempeño de cada uno de los bots, de los agentes.

Se requiere Dashboard de las métricas mencionadas y contar con los datos para su manipulación con el objetivo de realizar análisis a medida. Se valorará que el acceso a los datos pueda lograrse mediante algún mecanismo de integración directa entre sistemas (B2B mediante API's).

Estos datos podrán incluir tópicos de conversación más frecuentes, motivos de contacto, rango horario de mayor contacto, tiempo promedio de resolución de ticket, áreas con mayor derivación de conversaciones, perfil de clientes (edad, sexo, ingresos, cliente de qué IFI es,

capacidad de pago, etc.), productos consultados, entre otros, siendo este listado referencial y no taxativo.

Todos deberán permitir la descarga de los datos en diferente formatos como por ejemplo (.xls.csv,etc). Los mismos deberán poder ser importados por una de estas herramientas con las que cuenta la AFD (Cognos / Power BI).

**c) Autenticación:**

d)

e) Autenticación de usuarios a la aplicación, la gestión de usuarios propia, es decir la creación y administración de usuarios y el perfilado de los mismos, esto es, un usuario con privilegios de Administrador puede asignar o denegar permisos de acceso a cada módulo de la plataforma a otros usuarios.

**f) Integraciones:**

La forma de consumo de Web Services desde internet hacia la red interna y viceversa, se deberá realizar por la Plataforma de Servicios de utilizando protocolos estándar HTTPS y en forma de servicios SOAP o REST.

**c) Disponibilidad:**

La disponibilidad del sistema debe ser continua con un nivel de servicio para los usuarios de 7 días a la semana, las 24 horas. Además, debe contemplar requerimientos de confiabilidad y consistencia de los datos.

En caso de fallas de algún componente no debe haber pérdida de información.

**d) Seguridad:**

El servicio adjudicado está sujeto a la realización de evaluaciones de cumplimiento de los aspectos de ciberseguridad por parte de AFD.

Los servicios contratados podrán ser auditados por AFD, con el objetivo de validar el cumplimiento de los estándares de seguridad de la información y aseguramiento de la cadena de suministros, con una frecuencia de una vez al año (previa coordinación entre el adjudicatario y AFD), la ejecución de estas auditorías estará bajo el resorte de AFD.

**g) Consideraciones para despliegue de servicios en la nube:**

Los datos, sin importar el lugar de residencia son de pertenencia de AFD, no pueden ser utilizados para ningún otro fin que no sea lo estipulado en el contrato entre AFD y quien resultase ganadora del presente llamado.

Los datos de negocio cuando estén en tránsito y reposo deberán ser cifrados.

La comunicación entre la plataforma y los clientes siempre deberá ser cifrada mediante protocolos estándares, principalmente HTTPS.

La AFD ofrecerá un único punto de acceso para sus servicios.

### **3. Item 3: Soporte:**

Se debe considerar soporte bajo las siguientes condiciones requeridas:

- Suministro de nuevas versiones de producto para mantener el Software actualizado, Arreglos, alertas de seguridad, Versiones de Mantenimiento, Actualizaciones Mayores, Actualizaciones Menores, paquetes de servicio, actualización de la documentación.
- Soporte de lunes a viernes de 8 a 16 horas.
- Reporte de incidentes para estudio de causa raíz (root cause analysis) y eventual corrección del fallo del producto si así se determina.
- Ingreso de consultas de tipo técnico ante la habilitación de una nueva funcionalidad (feature) que no funcione como es esperado en modalidad remota.
- Acceso a toda la base de conocimiento, documentación técnica de todos los productos y soluciones a errores conocidos o reportados por otros clientes.
- Herramienta de gestión de incidentes con tiempos de respuesta establecidos por severidad.

Se detalla a continuación los tiempos de respuesta según los niveles de criticidad de la incidencia reportada:

- Severidad Alta - indisponibilidad del servicio/producto – **1 hora**
- Severidad Media - falla de algún componente o funcionalidad que de cualquier forma permite mantener en funcionamiento el producto. – **2 horas**
- Severidad Baja - falla eventual o preventiva – **8 horas**.

### **4. Item 4: Transferencia de conocimiento:**

#### **4.1 Capacitaciones**

Realizar capacitaciones al equipo técnico de la AFD para el diseño y configuración de los árboles conversacionales y elaboración y armado de los reportes respectivos, de acuerdo a los objetivos planteados.

Llevar adelante un mínimo de 2 horas de asistencia en formación y capacitación para el equipo implementador.

#### 4.2 Código fuente

El proveedor deberá entregar el código fuente en un formato legible y bien documentado a la AFD y al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), junto con toda la información necesaria para su compilación e implementación. El Ministerio se reserva el derecho de realizar auditorías técnicas del código fuente para garantizar que cumple con los estándares de calidad y seguridad.

#### 5. Ítem 5: Tráfico e interacciones:

Se debe contemplar un tráfico de máximo 12.000 sesiones entrantes al año.

*Aclaración:* 1.000 sesiones mensuales deberán ser gratuitas conforme a la política de META.

#### IV. RESULTADOS/ENTREGABLES Y CRONOGRAMA DE PAGOS

El contrato es por productos. Los honorarios serán desembolsados según el siguiente cronograma de pagos:

Resultados	Fecha	% de Pago sobre el monto total del contrato
<b>Producto 1</b> - Presentación de cronograma de trabajo. - Set up de la plataforma.	A los 1 (un) mes de la firma de contrato.	20%
<b>Producto 2</b> - Capacitación al equipo implementador para uso de la plataforma. - Informe de actividades del periodo, especificando los factores que han intervenido en el desarrollo del trabajo.	A los 2 (dos) meses de la firma del contrato	15%
<b>Producto 3</b> - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Primer informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.	A los 3 (tres) meses de la firma de contrato	15%

<p><b>Producto 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año.</li> <li>- Segundo informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.</li> </ul>	<p>A los 4 (cuatro) meses de la firma de contrato</p>	<p>15%</p>
<p><b>Producto 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año.</li> <li>- Tercer informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.</li> </ul>	<p>A los 5 (cinco) meses de la firma de contrato</p>	<p>15%</p>
<p><b>Producto 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año.</li> <li>- Cuarto informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.</li> </ul>	<p>A los 6 (seis) meses de la firma de contrato</p>	<p>20%</p>

**V. PERFIL (REQUISITOS) DE LA EMPRESA:**

**Experiencia:**

- **Experiencia General:**
  - Experiencia mínima de 5 años en el desarrollo y comercialización de software as a service.
  - Experiencia previa en el diseño, desarrollo e implementación de chatbots, preferiblemente utilizando tecnologías de procesamiento de lenguaje natural (NLP).
- **Experiencia Específica:**
  - Experiencia mínima de un año en el desarrollo y comercialización de software con el modelo GPT-4 de OpenAI.
  - Habilidad para diseñar una experiencia de usuario (UX) efectiva, amigable e intuitiva, considerando los principios de diseño centrado en el usuario.

En caso de que el Oferente no sea el fabricante del software, se podrá considerar la experiencia del fabricante o propietario de los bienes ofertados siempre y cuando el Oferente acredite la cadena de autorizaciones respectivas.

En caso de tratarse de un Consorcio, éste podrá acreditar el cumplimiento de los requisitos en forma combinada.

## **h) VI. PERFIL DEL EQUIPO DE TRABAJO:**

El equipo de la empresa de desarrollo deberá incluir, al menos los siguientes tres profesionales:

### **1. Líder de proyecto:**

- Egresado de la carrera de Ingeniería Informática, Ciencias de la Computación, Análisis de Sistema o carreras afines.
- Experiencia general de al menos 5 años en empresas de desarrollo de software o similares.
- Experiencia de al menos 3 años como Project Manager o Gestor de Proyectos de software y desarrollo web.
- Experiencia en proyectos con instituciones públicas (deseable).

### **2. Desarrollador de software:**

- Egresado de la carrera de Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática, Análisis de Sistemas, programación o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos.
- Experiencia general de al menos 5 años en desarrollo de software.
- Experiencia específica de un año o más en implementación de chatbots y trabajos con modelos de lenguaje natural como GPT-4 de OpenAI.

### **3. Diseñador UX/UI:**

- Egresado de la carrera de Diseño Gráfico, Marketing, Diseño Industrial, Ciencias de la Comunicación, Ingeniería Informática o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos.
- Experiencia general de 3 años o más en diseño gráfico, diseño de interfaz gráfica de usuario y/o experiencia de usuario (UX)
- Experiencia específica en diseño de interfaz para chatbots conversacionales.
- Cursos y formación en experiencia de usuario (UX), diseño de interacción y/o diseño de interfaz gráfica de usuario (UI).

La Empresa contratada podrá incorporar otros profesionales al equipo de trabajo, además de los profesionales declarados, bajo la responsabilidad exclusiva de la Empresa conforme a las necesidades de implementación o ejecución de actividades específicas definidas en el plan

propuesto, sin que ello implique una modificación de resultados y precio. Un mismo profesional podrá demostrar competencia y capacidad en más de un perfil.

**i) VII. CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORÍA**

**Duración del contrato:** Tendrá una duración de 6 meses a partir de la firma del contrato. Cualquier prórroga a este plazo, no implicará aumento de los honorarios acordados por las partes.

**Categoría y modalidad:** Consultoría de suma alzada.

**Lugar de trabajo:** Presencial en las oficinas propias de la empresa, teletrabajo o en su defecto donde la naturaleza del trabajo lo requiera. En caso de necesidad, la empresa contratada deberá acudir además a reuniones que guardan relación con el objeto del contrato.

**VIII. VALOR TOTAL Y FORMA DE PAGO**

El valor total del contrato se fija en **USD 17.000 exentos de IVA** (Dólares americanos diecisiete mil). Los pagos serán efectuados por la OEI, contra la presentación de la factura legal vigente y los productos aprobados conforme a lo establecido en el numeral IV, a solicitud de la Coordinación General del Proyecto. Estos productos servirán como instrumentos para el análisis y aprobación de los trabajos encomendados. En el caso de tratarse de una empresa extranjera, los pagos serán realizados por transferencia bancaria. Los costos asociados a este último están incorporados dentro del presupuesto del servicio.

**j) IX. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN**

La supervisión del contrato y aprobación de productos entregados estará a cargo de la UGPR y la Dirección General de Innovación Productiva y Economía Digital dependiente del MITIC.

**X. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

CONCEPTOS	Puntaje Máximo
<b>1. Evaluación de la empresa</b>	<b>10</b>
Experiencia General (cumple/no cumple)	0
Experiencia específica (requerida en el numeral V de los TDR)	10
<b>2. Evaluación de la Propuesta Técnica</b>	<b>30</b>
Enfoque técnico	20
Plan de trabajo	10
<b>3. Evaluación del Equipo de trabajo</b>	<b>60</b>
Formación académica del equipo de trabajo	20

Experiencia Laboral del equipo de trabajo	40
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

## EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

### Enfoque técnico: 20 puntos

- Las propuestas que cubran en forma completa los servicios requeridos en los Términos de Referencia, plantean el enfoque que darán al servicio y realizan una descripción detallada de la forma en que darán cumplimiento a las actividades, se le otorgará **20 Puntos**.
- Las propuestas que no desarrollen de manera detallada el enfoque de trabajo, se le otorgará **10 Puntos**.
- Las propuestas que no presentan el enfoque técnico tendrán **0 puntos**.

### Plan de Trabajo: 10 puntos

- Las propuestas que presentan un Plan de Trabajo que detalle las actividades del trabajo, su contenido y duración, fases y relaciones entre sí, etapas, posibles KPIs, responsables y las fechas de entrega de los informes, además de ser consistente con la propuesta técnica y la metodología, demostrando una comprensión de los términos de referencia y la habilidad para traducirlos en un plan de trabajo factible: se le otorgará **10 puntos**.
- Presenta un Plan de trabajo que contenga un cronograma genérico de actividades, coherentes con la metodología y la organización propuesta, mostrando los tiempos y duración de las acciones que desarrollarán en el periodo de ejecución de los servicios, se le otorgará **5 puntos**.
- Las propuestas que no presenten Plan de Trabajo tendrán **0 puntos**.

## EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

### Formación Académica del Equipo - Total de puntos: 20

Parámetros de Evaluación				
Nº	Equipo de Trabajo	Cumple/ No Cumple	Estudios de Posgrado	Puntos
1	Líder de Proyecto	Título universitario en Ingeniería Informática, Ciencias de la Computación, Análisis de Sistema o carreras afines.	Cursos culminados en áreas afines a la consultoría (a partir de 10hs.) se otorgará 1 (un) punto por cada certificado (hasta un máximo de 5pts)	5
2	Desarrollador de software	Título universitario en Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática, Análisis de Sistemas, programación o carreras	Cursos culminados en áreas afines a la consultoría (a partir de 40hs.) se otorgará 2 (dos) puntos por cada certificado (hasta un máximo de 10pts)	10

		afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos.		
3	Diseñador UX/UI	Título universitario en carrera de Diseño Gráfico, Marketing, Diseño Industrial, Ciencias de la Comunicación, Ingeniería Informática o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos.	Cursos culminados en UX, UI y/o temas afines (a partir de 10hs.) se otorgará 1 (un) punto por cada certificado (hasta un máximo de 5pts)	5
<b>Total de puntos</b>				<b>20</b>

Obs. Las especializaciones o cursos declaradas deberán estar avaladas por el título y/o certificado. Son consideradas áreas afines las mencionadas en la experiencia específica solicitadas.

### Experiencia Laboral del equipo de trabajo - Total de puntos: 40

Nº	Equipo de trabajo	Experiencia Específica	Puntos por cada trabajo	Puntaje máximo
1	Líder de Proyecto	<b>Experiencia general:</b> se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple.	Cumple/No cumple	0
		<b>Experiencia específica:</b> - Al menos 3 años como Project Manager. - Experiencia en proyectos con instituciones públicas. Se otorgará 2,5 puntos por cada trabajo adicional en una de las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 6 meses (hasta 5 pts.)	2,5	5
2	Desarrollador de software	<b>Experiencia general:</b> se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple.	Cumple/No cumple	0
		<b>Experiencia específica:</b> - Al menos un año en implementación de chatbots y trabajos con modelos de lenguaje natural como GPT-4 de OpenAI. Se otorgará 5 puntos por cada trabajo en una de las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 3 meses (hasta 30 pts.)	5	30
3	Diseñador UX/UI	<b>Experiencia general:</b> se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple.	Cumple/No cumple	0
		<b>Experiencia específica:</b> en diseño de interfaz para chatbots conversacionales. Se otorgará 2,5 puntos por cada trabajo en las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 3 meses (hasta un máximo de 5 pts.)	2,5	5
<b>Total experiencia específica</b>			<b>40</b>	

## 16. ANEXO V - CRONOGRAMA DE PAGOS

### CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNISCANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD

El presupuesto total para la consultoría es US\$ 17.000,00 (Dólares Americanos Diecisiete mil), IVA excluido, ser pagados de acuerdo con el siguiente esquema:

Resultados	Fecha	% de Pago sobre el monto total del contrato
<b>Producto 1</b> - Presentación de cronograma de trabajo. - Set up de la plataforma.	A los 1 (un) mes de la firma de contrato.	20%
<b>Producto 2</b> - Capacitación al equipo implementador para uso de la plataforma. - Informe de actividades del periodo, especificando los factores que han intervenido en el desarrollo del trabajo.	A los 2 (dos) meses de la firma del contrato	15%
<b>Producto 3</b> - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Primer informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.	A los 3 (tres) meses de la firma de contrato	15%
<b>Producto 4</b> - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Segundo informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.	A los 4 (cuatro) meses de la firma de contrato	15%
<b>Producto 5</b> - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Tercer informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.	A los 5 (cinco) meses de la firma de contrato	15%
<b>Producto 6</b>	A los 6 (seis) meses	20%

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año.</li> <li>- Cuarto informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.</li> </ul>	<p>de la firma de contrato</p>	
---	--------------------------------	--

**DEBE DECIR:**

**UNIDAD DE GESTIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA  
“Apoyo a la implementación de la Estrategia Nacional de Innovación de Paraguay”**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**Servicios de diseño y desarrollo de atención omnicanal vía chatbot para OEEs**

**I. ANTECEDENTES**

La Unidad de Gestión de la Presidencia de la República – UGPR y la Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación, la Ciencia y la Cultura - OEI, han suscrito un Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable con la Cooperación Andina de Fomento – CAF, para el apoyo a la implementación y consolidación de la Estrategia Nacional de Innovación – ENI, enfocado al Desafío Nacional de Innovación “Paraguay Protegido y Resiliente”, con el objetivo de orientar los esfuerzos y capacidades de innovación para promover la innovación pública y la formación de capital humano para innovar.

La ENI nace formalmente el 8 de agosto de 2019 con el Decreto Presidencial N° 2314/2019 conformándose un Equipo Impulsor y un Equipo Operativo, con componentes específicos para definir los desafíos a nivel sectorial, la hoja de ruta para los desafíos a corto, mediano y largo plazo y una propuesta de gobernanza para llevar a cabo la citada estrategia, a partir del cual la ENI ha centrado sus esfuerzos en la articulación social y empresarial, el diseño y desarrollo de políticas públicas innovadoras asociadas a desafíos identificados como prioritarios en distintas áreas y sectores.

El Equipo Operativo de la ENI desarrolló un plan de acción año 2022 - 2023 con 2 ejes: i) Innovación Pública: Generamos capacidad instalada en instituciones públicas con habilidades y procesos más ágiles e innovadores para diseñar políticas públicas y servicios

a la ciudadanía. ii) Capital Humano para innovar: Generamos y promovemos programas para la formación de talentos para la innovación. Las acciones estipuladas dentro del plan responden a un objetivo principal que es la instalación de la política de innovación en la agenda de todos los poderes del estado.

En este marco, junto con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), se ha desarrollado dos ediciones del Programa de formación “Innovadores Públicos” que tiene tuvo como resultado el diseño de soluciones para los desafíos concretos de cada una de las instituciones participantes, entre ellas, la Agenda Financiera de Desarrollo (AFD).

En este contexto, la presente cooperación técnica, apoyará la puesta en marcha del plan de acción de la estrategia nacional de innovación, a cuyo efecto se requiere la contratación de profesionales altamente capacitados y con experiencia para llevar adelante las actividades y logro de objetivos.

## II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

**Objetivo General:** Mejorar la atención digital al ciudadano de parte de los Organismos y Entidades del Estado (OEE).

### Objetivos específicos:

- Establecer un canal de comunicación directo con los beneficiarios finales de cada OEE, mediante una plataforma conversacional (chatbot), con atención al cliente 24/7
- Captar información relevante sobre las necesidades de los ciudadanos, así como sobre la utilización de los productos y servicios de cada OEE, recopilando datos en las conversaciones y analizando interacciones con los usuarios.
- Distribuir contenido relevante y promocionales sobre servicios y productos de cada OEE.

## III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las actividades mencionadas a continuación son enunciativas, pudiendo realizar otras actividades que contribuyan al cumplimiento del objetivo, siempre que las mismas no se aparten de la naturaleza del servicio:

### 1. Item 1: Set up de la plataforma

Suministrar una plataforma de atención omnicanal y chatbot conversacional para mejorar la experiencia de atención al cliente, automatizando los procesos de atención a fin de mejorar el flujo de comunicación y captación de datos.

a) Se deben dar de alta los siguientes canales:

- WhatsApp API Oficial

- Web chat en el sitio web de cada OEE.
- b) Se requiere contar con el asesoramiento y gestión del proveedor con la firma META para el alta y aprobación de la API de WhatsApp del número que cada OEE defina.
- c) Tanto en el canal de WhatsApp como en el web chat, se deberá contemplar la implementación de un chatbot conversacional con inteligencia artificial (IA) con entendimiento de lenguaje natural (NLU).
- d) Se debe contemplar la implementación de IA con búsqueda de información en 30 documentos diferentes.
- e) Contemplar licencias para 20 usuarios (agentes y supervisores) en simultáneo.

## 2. Item 2: funcionalidades requeridas de la plataforma

### a) Panel del Operador

Se requiere contar con un tablero de control para cada OEE que permita gestionar las comunicaciones iniciadas por los usuarios, soportando flujos de comunicación automáticos (bots) que eventualmente puedan ser derivados a un agente para su atención directa.

Este Panel debe ser omnicanal, es decir que las conversaciones de los distintos canales que se den de alta (WhatsApp o Web Chat) serán atendidas por los agentes desde la misma interfaz de usuario. Además, es multimedia, ya que permite el envío y recepción de:

- Imágenes
- Videos
- Documentos
- Ubicación
- Audios

La solución debe interpretar audios y textos enviados por los usuarios. Y en caso de ser necesario, debe permitir derivar a un agente (humano) una conversación para ser atendida de forma personalizada, manteniendo disponible la totalidad de la conversación iniciada previamente por el bot, para una mejor atención.

Los agentes de atención podrán estar organizados en distintos grupos según los temas que atienden y conforme lo defina cada OEE. Por lo tanto, la plataforma deberá permitir derivar la conversación a la bandeja del grupo que corresponda según el flujo previo establecido de dicha conversación. Se requiere entonces que tanto la administración de grupos y usuarios como las funcionalidades necesarias para la atención de chats por parte de un funcionario, sean provistas por la plataforma.

### b) Generación de reportes y métricas

La plataforma debe proveer un módulo independiente por OEE, que permita contar con la trazabilidad y visualizar métricas sobre el uso y desempeño de cada uno de los agentes.

Se requiere un Dashboard de las métricas mencionadas y contar con los datos para su manipulación con el objetivo de realizar análisis a medida. Se valorará que el acceso a los datos pueda lograrse mediante algún mecanismo de integración directa entre sistemas (B2B mediante API's).

Estos datos podrán incluir tópicos de conversación más frecuentes, motivos de contacto, rango horario de mayor contacto, tiempo promedio de resolución de ticket, áreas con mayor derivación de conversaciones, perfil de clientes (edad, sexo, ingresos, cliente de qué IFI es, capacidad de pago, etc.), productos consultados, entre otros, siendo este listado referencial y no taxativo.

Todos deberán permitir la descarga de los datos en diferente formatos como por ejemplo (.xls.csv,etc). Los mismos deberán poder ser importados por una de estas herramientas con las que cuenta la AFD (Cognos / Power BI).

#### **c) Autenticación:**

Autenticación de usuarios a la aplicación, gestión de usuarios propia, es decir un usuario con privilegios de Administrador de cada OEE puede crear, asignar o denegar permisos de acceso a cada módulo de la plataforma a otros usuarios de su misma institución.

#### **d) Integraciones:**

La forma de consumo de Web Services desde internet hacia la red interna y viceversa, se deberá realizar por la Plataforma de Servicios de utilizando protocolos estándar HTTPS y en forma de servicios SOAP o REST.

#### **c) Disponibilidad:**

La disponibilidad del sistema debe ser continua con un nivel de servicio para los usuarios de 7 días a la semana, las 24 horas. Además, debe contemplar requerimientos de confiabilidad y consistencia de los datos.

En caso de fallas de algún componente no debe haber pérdida de información.

#### **d) Seguridad:**

El servicio adjudicado está sujeto a la realización de evaluaciones de cumplimiento de los aspectos de ciberseguridad por parte del CERT-PY del Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación - MITIC.

Los servicios contratados podrán ser auditados por el MITIC, con el objetivo de validar el cumplimiento de los estándares de seguridad de la información y aseguramiento de la cadena de suministros, con una frecuencia de una vez al año (previa coordinación entre el adjudicatario y el MITIC), la ejecución de estas auditorías estará bajo el resorte del MITIC.

#### e) Consideraciones para despliegue de servicios en la nube:

Los datos, sin importar el lugar de residencia son de pertenencia de cada OEE, no pueden ser utilizados para ningún otro fin que no sea lo estipulado en el contrato entre la OEI y quien resultase ganadora del presente llamado.

Los datos de negocio cuando estén en tránsito y reposo deberán ser cifrados.

La comunicación entre la plataforma y los clientes siempre deberá ser cifrada mediante protocolos estándares, principalmente HTTPS.

Cada OEE ofrecerá un único punto de acceso para sus servicios.

### 3. Item 3: Soporte:

Se debe considerar soporte bajo las siguientes condiciones requeridas:

- Suministro de nuevas versiones de producto para mantener el Software actualizado, Arreglos, alertas de seguridad, Versiones de Mantenimiento, Actualizaciones Mayores, Actualizaciones Menores, paquetes de servicio, actualización de la documentación.
- Soporte de lunes a viernes de 8 a 16 horas.
- Reporte de incidentes para estudio de causa raíz (root cause analysis) y eventual corrección del fallo del producto si así se determina.
- Ingreso de consultas de tipo técnico ante la habilitación de una nueva funcionalidad (feature) que no funcione como es esperado en modalidad remota.
- Acceso a toda la base de conocimiento, documentación técnica de todos los productos y soluciones a errores conocidos o reportados por otros clientes.
- Herramienta de gestión de incidentes con tiempos de respuesta establecidos por severidad.

Se detalla a continuación los tiempos de respuesta según los niveles de criticidad de la incidencia reportada:

- Severidad Alta - indisponibilidad del servicio/producto – **1 hora**

- Severidad Media - falla de algún componente o funcionalidad que de cualquier forma permite mantener en funcionamiento el producto. – **2 horas**
- Severidad Baja - falla eventual o preventiva – **8 horas**.

#### 4. Ítem 4: Transferencia de conocimiento y recursos:

##### 4.1 Capacitaciones

Realizar capacitaciones al equipo técnico del MITIC para el diseño y configuración de los árboles conversacionales y elaboración y armado de los reportes respectivos, de acuerdo a los objetivos planteados.

Llevar adelante un mínimo de 2 horas de asistencia en formación y capacitación para el equipo implementador (MITIC)

##### 4.2 Código fuente

El proveedor deberá entregar el código fuente en un formato legible y bien documentado al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), junto con toda la información necesaria para su compilación e implementación. El MITIC se reserva el derecho de realizar auditorías técnicas del código fuente para garantizar que cumple con los estándares de calidad y seguridad.

#### 5. Ítem 5: Tráfico e interacciones:

Se debe contemplar un tráfico de máximo 12.000 sesiones entrantes al año en WhatsApp y establecer un estimado de tokens de consumo de la API de OpenAI.

*Aclaración:* 1.000 sesiones mensuales deberán ser gratuitas conforme a la política de META.

#### IV. RESULTADOS/ENTREGABLES Y CRONOGRAMA DE PAGOS

El contrato es por productos. Los honorarios serán desembolsados según el siguiente cronograma de pagos:

Resultados	Fecha	% de Pago sobre el monto total del contrato
------------	-------	---

<p><b>Producto 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de cronograma de trabajo.</li> <li>- Set up de la plataforma.</li> </ul>	<p>A los 1 (un) mes de la firma de contrato.</p>	<p>20%</p>
<p><b>Producto 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación al equipo implementador para uso de la plataforma.</li> <li>- Informe de actividades del periodo, especificando los factores que han intervenido en el desarrollo del trabajo.</li> </ul>	<p>A los 2 (dos) meses de la firma del contrato</p>	<p>15%</p>
<p><b>Producto 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año.</li> <li>- Primer informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.</li> </ul>	<p>A los 3 (tres) meses de la firma de contrato</p>	<p>15%</p>
<p><b>Producto 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año.</li> <li>- Segundo informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.</li> </ul>	<p>A los 4 (cuatro) meses de la firma de contrato</p>	<p>15%</p>
<p><b>Producto 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año.</li> <li>- Tercer informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.</li> </ul>	<p>A los 5 (cinco) meses de la firma de contrato</p>	<p>15%</p>
<p><b>Producto 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año.</li> <li>- Cuarto informe con principales resultados del</li> </ul>	<p>A los 6 (seis) meses de la firma de contrato</p>	<p>20%</p>

<p>uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD.</p>		
--	--	--

## V. PERFIL (REQUISITOS) DE LA EMPRESA:

### Experiencia:

- **Experiencia General:**
  - Experiencia mínima de 5 años en el desarrollo y comercialización de software as a service.
  - Experiencia previa en el diseño, desarrollo e implementación de chatbots, preferiblemente utilizando tecnologías de procesamiento de lenguaje natural (NLP).
- **Experiencia Específica:**
  - Experiencia mínima de un año en el desarrollo y comercialización de software con el modelo GPT-4 de OpenAI.
  - Habilidad para diseñar una experiencia de usuario (UX) efectiva, amigable e intuitiva, considerando los principios de diseño centrado en el usuario.

En caso de que el Oferente no sea el fabricante del software, se podrá considerar la experiencia del fabricante o propietario de los bienes ofertados siempre y cuando el Oferente acredite la cadena de autorizaciones respectivas.

En caso de tratarse de un Consorcio, éste podrá acreditar el cumplimiento de los requisitos en forma combinada.

## VI. PERFIL DEL EQUIPO DE TRABAJO:

El equipo de la empresa de desarrollo deberá incluir, al menos los siguientes tres profesionales:

### 1. Líder de proyecto:

- Egresado de la carrera de Ingeniería Informática, Ciencias de la Computación, Análisis de Sistema o carreras afines.
- Experiencia general de al menos 5 años en empresas de desarrollo de software o similares.
- Experiencia de al menos 3 años como Project Manager o Gestor de Proyectos de software y desarrollo web.
- Experiencia en proyectos con instituciones públicas (deseable).

**2. Desarrollador de software:**

- Egresado de la carrera de Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática, Análisis de Sistemas, programación o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos.
- Experiencia general de al menos 5 años en desarrollo de software.
- Experiencia específica de un año o más en implementación de chatbots y trabajos con modelos de lenguaje natural como GPT-4 de OpenAI.

**3. Diseñador UX/UI:**

- Egresado de la carrera de Diseño Gráfico, Marketing, Diseño Industrial, Ciencias de la Comunicación, Ingeniería Informática o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos.
- Experiencia general de 3 años o más en diseño gráfico, diseño de interfaz gráfica de usuario y/o experiencia de usuario (UX)
- Experiencia específica en diseño de interfaz para chatbots conversacionales.
- Cursos y formación en experiencia de usuario (UX), diseño de interacción y/o diseño de interfaz gráfica de usuario (UI).

La Empresa contratada podrá incorporar otros profesionales al equipo de trabajo, además de los profesionales declarados, bajo la responsabilidad exclusiva de la Empresa conforme a las necesidades de implementación o ejecución de actividades específicas definidas en el plan propuesto, sin que ello implique una modificación de resultados y precio. Un mismo profesional podrá demostrar competencia y capacidad en más de un perfil.

**VII. CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORÍA**

**Duración del contrato:** Tendrá una duración de 6 meses a partir de la firma del contrato. Cualquier prórroga a este plazo, no implicará aumento de los honorarios acordados por las partes.

**Categoría y modalidad:** Consultoría de suma alzada.

**Lugar de trabajo:** Presencial en las oficinas propias de la empresa, teletrabajo o en su defecto donde la naturaleza del trabajo lo requiera. En caso de necesidad, la empresa contratada deberá acudir además a reuniones que guardan relación con el objeto del contrato.

**VIII. VALOR TOTAL Y FORMA DE PAGO**

El valor total del contrato se fija en USD 17.000 exentos de IVA (Dólares americanos diecisiete mil). Los pagos serán efectuados por la OEI, contra la presentación de la factura legal vigente y los productos aprobados conforme a lo establecido en el numeral IV, a solicitud de la Coordinación General del Proyecto. Estos productos servirán como instrumentos para el análisis y aprobación de los trabajos encomendados. En el caso de

tratarse de una empresa extranjera, los pagos serán realizados por transferencia bancaria. Los costos asociados a este último están incorporados dentro del presupuesto del servicio.

## IX. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

La supervisión del contrato y aprobación de productos entregados estará a cargo de la UGPR y la Dirección General de Innovación Productiva y Economía Digital dependiente del MITIC.

## X. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

CONCEPTOS	Puntaje Máximo
<b>1. Evaluación de la empresa</b>	<b>10</b>
Experiencia General (cumple/no cumple)	0
Experiencia específica (requerida en el numeral V de los TDR)	10
<b>2. Evaluación de la Propuesta Técnica</b>	<b>30</b>
Enfoque técnico	20
Plan de trabajo	10
<b>3. Evaluación del Equipo de trabajo</b>	<b>60</b>
Formación académica del equipo de trabajo	20
Experiencia Laboral del equipo de trabajo	40
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

## EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

### Enfoque técnico: 20 puntos

- Las propuestas que cubran en forma completa los servicios requeridos en los Términos de Referencia, plantean el enfoque que darán al servicio y realizan una descripción detallada de la forma en que darán cumplimiento a las actividades, se le otorgará **20 Puntos**.
- Las propuestas que no desarrollen de manera detallada el enfoque de trabajo, se le otorgará **10 Puntos**.
- Las propuestas que no presentan el enfoque técnico tendrán **0 puntos**.

### Plan de Trabajo: 10 puntos

- Las propuestas que presentan un Plan de Trabajo que detalle las actividades del trabajo, su contenido y duración, fases y relaciones entre sí, etapas, posibles KPIs, responsables y las fechas de entrega de los informes, además de ser consistente con la propuesta técnica y la metodología, demostrando una comprensión de los términos de referencia y la habilidad para traducirlos en un plan de trabajo factible: se le otorgará **10 puntos**.
- Presenta un Plan de trabajo que contenga un cronograma genérico de actividades, coherentes con la metodología y la organización propuesta, mostrando los tiempos y

duración de las acciones que desarrollarán en el periodo de ejecución de los servicios, se le otorgará **5 puntos**.

- Las propuestas que no presenten Plan de Trabajo tendrán **0 puntos**.

## EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

### Formación Académica del Equipo - Total de puntos: 20

Parámetros de Evaluación				
Nº	Equipo de Trabajo	Cumple/ No Cumple	Estudios de Posgrado	Puntos
1	Líder de Proyecto	Título universitario en Ingeniería Informática, Ciencias de la Computación, Análisis de Sistema o carreras afines.	Cursos culminados en áreas afines a la consultoría (a partir de 10hs.) se otorgará 1 (un) punto por cada certificado (hasta un máximo de 5pts)	5
2	Desarrollador de software	Título universitario en Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática, Análisis de Sistemas, programación o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos.	Cursos culminados en áreas afines a la consultoría (a partir de 40hs.) se otorgará 2 (dos) puntos por cada certificado (hasta un máximo de 10pts)	10
3	Diseñador UX/UI	Título universitario en carrera de Diseño Gráfico, Marketing, Diseño Industrial, Ciencias de la Comunicación, Ingeniería Informática o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos.	Cursos culminados en UX, UI y/o temas afines (a partir de 10hs.) se otorgará 1 (un) punto por cada certificado (hasta un máximo de 3pts)	5
<b>Total de puntos</b>				<b>20</b>

Obs. Las especializaciones o cursos declaradas deberán estar avaladas por el título y/o certificado. Son consideradas áreas afines las mencionadas en la experiencia específica solicitadas.

### Experiencia Laboral del equipo de trabajo - Total de puntos: 40

Nº	Equipo de trabajo	Experiencia Específica	Puntos por cada trabajo	Puntaje máximo
1	Líder de Proyecto	<b>Experiencia general:</b> se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple.	Cumple/No cumple	0
		<b>Experiencia específica:</b> - Al menos 3 años como Project Manager. - Experiencia en proyectos con instituciones públicas.	2,5	5

		Se otorgará 2,5 puntos por cada trabajo adicional en una de las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 6 meses (hasta 5 pts.)		
2	Desarrollador de software	<b>Experiencia general:</b> se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple.	Cumple/No cumple	0
		<b>Experiencia específica:</b> - Al menos un año en implementación de chatbots y trabajos con modelos de lenguaje natural como GPT-4 de OpenAI.  Se otorgará 5 puntos por cada trabajo en una de las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 3 meses (hasta 30 pts.)	5	30
3	Diseñador UX/UI	<b>Experiencia general:</b> se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple.	Cumple/No cumple	0
		<b>Experiencia específica:</b> en diseño de interfaz para chatbots conversacionales.  Se otorgará 2,5 puntos por cada trabajo en las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 3 meses (hasta un máximo de 5 pts.)	2,5	5
<b>Total experiencia específica</b>				<b>40</b>

**OBSERVACION: TODAS LAS DEMAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN LA SP SE MANTIENEN SIN MODIFICACIÓN.**