



No. EXPEDIENTE

CAMARA CUENTAS-CCC-CP-
2026-0004

NO. DE DOCUMENTO

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
CIRCULAR DE RESPUESTA A LOS OFERENTES

24 de junio de 2026

CIRCULAR n.º 1

A TODOS LOS OFERENTES CONFORME AL REGISTRO DE INTERESADOS
COMPARACION DE PRECIOS

**ADQUISICIÓN PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN UNIFICADA OMNISCANAL CPAAS CHATBOT
PCB-4444
CAMARA CUENTAS-CCC-CP-2026-0004**

El Comité de Compras y Contrataciones de la **Cámara de Cuentas de la República** les informa que, dentro del plazo establecido para la formulación de consultas, recibimos las siguientes preguntas, las cuales procedemos a responder:

1. ¿Se espera IA propietaria del producto?

Respuesta: No se exige que la Inteligencia Artificial corresponda a una marca específica ni que limite la participación a un fabricante determinado. Serán aceptadas soluciones que incluyan modelos propios, modelos integrados, modelos híbridos o componentes de IA gestionados por la plataforma, siempre que cumplan con las capacidades funcionales requeridas en el pliego, incluyendo entrenamiento personalizado, automatización de procesos, derivación inteligente, apoyo a agentes, manejo seguro de información sensible y no dependencia exclusiva de modelos externos para el tratamiento de datos sensibles.

2. ¿Se observa que en el pliego se hace referencia a Aplicación móvil BotPro LiveHelp, por qué se señala la misma? ¿Sería posible solventar este punto con una web responsiva?

Respuesta: El objetivo funcional de este requerimiento es que los usuarios autorizados, tales como agentes, supervisores o personal de soporte, puedan acceder a las funcionalidades de atención, monitoreo, gestión de conversaciones y soporte desde dispositivos móviles, manteniendo seguridad, trazabilidad, control de acceso y continuidad operativa.

Por lo que este requerimiento podrá ser cubierto mediante una aplicación móvil nativa, una aplicación web progresiva, una interfaz web responsiva o cualquier solución equivalente, donde se garanticen las funcionalidades requeridas, tanto con: experiencia de uso en dispositivos móviles, autenticación segura, acceso basado en roles, trazabilidad de las interacciones y cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el pliego.

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
CIRCULAR DE RESPUESTA A LOS OFERENTES

24 de junio de 2026

CIRCULAR n.º 1

3. En el pliego se establece la derivación al primer agente virtual de IA para LiveHelp (exclusivo de Contact Center BotPro), con capacidad de resolución especializada (creación de tickets, envío de correos, guías paso a paso, entre otros). Al respecto, solicitamos se aclare:

¿Cuál es la justificación técnica o funcional para requerir específicamente un agente virtual exclusivo de BotPro?

Respuesta: Dentro de las funcionalidades un bot Omnicanal con meta, con modismo y contexto regionales, por lo que se puede presentar una solución con características similares, nativas de la solución presentada.

¿Este requerimiento debe considerarse excluyente o puede ser cubierto mediante soluciones equivalentes de otros fabricantes que garanticen funcionalidades similares?

Respuesta: Este requerimiento no tendrá carácter excluyente respecto de una marca o fabricante determinado. Podrá ser cubierto mediante soluciones equivalentes que garanticen funcionalidades similares o superiores, siempre que cumplan con los requerimientos técnicos, funcionales, operativos, de seguridad, trazabilidad, integración y disponibilidad establecidos en el pliego de condiciones.

4. Observamos que en las especificaciones técnicas se hace referencia a una un sistema de conversacion (BotPro) y Módulo Gestor de Campañas de Notificación Omnicanal (Sendpro). Agradeceríamos aclarar si serán aceptados ofertas de plataformas equivalentes que cumplan con las características técnicas requeridas, en observancia de los principios de libre competencia e igualdad de participación.

Respuesta: el interesado puede presentar una solución que cumpla con las mismas características, siempre que se ajuste a los términos del pliego de condiciones.

5. El pliego establece entrega en 15 días calendario desde la firma del contrato, pero también presenta un cronograma de implementación de 12 semanas. ¿Los 15 días corresponden a habilitación/licenciamiento inicial o a la implementación total?

Respuesta: El cronograma de implementación aplicable será de doce (12) semanas, conforme a las fases establecidas en el pliego de condiciones. Durante dicho período se contemplan las actividades de planificación, habilitación de la plataforma,

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
CIRCULAR DE RESPUESTA A LOS OFERENTES

24 de junio de 2026

CIRCULAR n.º 1

configuración técnica, integraciones, automatización, pruebas piloto, capacitación, puesta en producción y cierre del proyecto.

6. ¿Cuál es el volumen mensual/anual estimado de conversaciones META y qué categorías se utilizarán?

Respuesta: Para fines de la oferta, se propone contemplar un paquete anual de comunicación omnicanal compuesto por canales outbound e inbound. Los canales outbound disponibles serán WhatsApp, SMS y Email. Los canales inbound para atención conversacional y chatbot serán WhatsApp, página web, Instagram y Facebook Messenger. La institución podrá utilizar los canales conforme a sus necesidades operativas, dentro de los volúmenes anuales incluidos.

7. ¿Existirá un límite de consumo incluido para conversaciones META dentro del contrato?

Respuesta: Sí. La solución deberá incluir un paquete anual de hasta cincuenta mil (50,000) notificaciones salientes outbound, disponibles para ser utilizadas a través de los distintos canales habilitados, incluyendo WhatsApp, SMS y Email. La institución decidirá el canal a utilizar según sus necesidades de comunicación. Asimismo, se contemplará un volumen anual de hasta cien mil (100,000) interacciones inbound para los canales de atención conversacional y chatbot.

8. ¿Cuál es la cantidad de créditos omnicanales requerida y su equivalencia por canal?

Respuesta: El modelo de consumo se estructurará mediante un paquete anual omnicanal. Dicho paquete incluirá hasta cincuenta mil (50,000) notificaciones outbound y hasta cien mil (100,000) interacciones inbound durante la vigencia anual del contrato. La institución podrá consumir dicho volumen en los canales habilitados conforme a las funcionalidades de la plataforma y las reglas de consumo establecidas en la propuesta técnica y económica.

9. ¿Cómo se manejarán los consumos adicionales que excedan la bolsa contratada?

Respuesta: Los consumos adicionales que excedan los volúmenes incluidos en el paquete anual deberán ser previamente validados y autorizados por la Cámara de Cuentas. Estos podrán ser gestionados mediante orden complementaria, adenda, ampliación contractual o el mecanismo administrativo correspondiente, conforme a la normativa aplicable.

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
CIRCULAR DE RESPUESTA A LOS OFERENTES

24 de junio de 2026

CIRCULAR n.º 1

10. ¿Cuántos agentes, supervisores y administradores utilizarán la plataforma?

Respuesta: La solución deberá incluir un paquete de cinco (5) licencias para agentes del Contact Center y dos (2) licencias para supervisores. Las licencias adicionales que pudieran ser requeridas durante la vigencia contractual deberán ser solicitadas y autorizadas por la institución conforme a sus necesidades operativas.

11. ¿Cuáles canales deberán quedar habilitados?

Respuesta: Deberá contemplar la habilitación de los canales de comunicación outbound e inbound requeridos para la operación inicial. Para outbound, la solución deberá contemplar WhatsApp, SMS y Email. Para inbound y atención conversacional mediante chatbot, deberá contemplar WhatsApp, página web, Instagram y Facebook Messenger. Otros canales o funcionalidades adicionales podrán ser habilitados conforme al cronograma de implementación y a las necesidades operativas de la institución.

12. ¿Cuáles sistemas institucionales deberán integrarse y cuántas integraciones forman parte del alcance inicial?

Respuesta: sistema de declaraciones jurada de patrimonio, sistema de denuncias, sistema de capacitación ciudadana. Consultas de servicios, preguntas y respuestas para la prestación y seguimiento de los mismos.

13. ¿Están disponibles las APIs necesarias para realizar las integraciones institucionales contempladas en el alcance del proyecto?

Respuesta: Si, se encuentran disponibles las apis de accesos a estos sistemas.