



PROFORMA SERVICIOS BIESS

Proforma CNTEP-GNNEG-GCC-JO-004-2026

Nombre de la empresa:	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP
RUC:	1768152560001
Dirección:	AMAZONAS Y COREA EDIFICIO VIVALDI
Teléfono:	0998372999
Email:	eduardo.cabrera@cnt.gob.ec
Ciudad:	QUITO - ECUADOR
Fecha de emisión:	30 DE MARZO DE 2026
Cliente:	BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - BIESS
RUC:	1768156470001
Dirección:	Av. Amazonas y Unidad Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental Financiera
Teléfono:	(02) 3970500
Ciudad:	Quito



ITEM	BIEN/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD 24 MESES	UNIDAD	VALOR 24 MESES (\$)
1	Servicio Cognitivo/Generativo Cloud	Núcleo de agentes virtuales conversacionales que operan mediante algoritmos de enrutamiento inteligente y una base de conocimiento enriquecida con búsqueda aumentada (RAG). Esta integración permite comprender las consultas de los clientes en lenguaje natural, brindar respuestas ágiles y precisas, y direccionar cada caso hacia la alternativa más adecuada: autoservicio digital, respuesta automatizada o atención personalizada por un agente humano especializado.	2.200.000	Minutos	459.158,40
2	Servicio IVR Informativo	Sistema de respuesta automática que utiliza textos predefinidos y opciones de IVR previamente configuradas. El servicio permite brindar información estandarizada a los usuarios de forma inmediata mediante mensajes automáticos y lectura de contenidos con tecnología de Texto a Voz (TTS).	4.680.000	Interacciones	113.848,80
3	Servicio inbound Call Center	Agentes físicos atenderán consultas y/o servicios de los productos crediticios: prendarios, hipotecarios, quirografarios y desbloqueo de cuenta BIESS requerido por los clientes.	11	Agente/ 2 años	313.017,60
4	Servicio outbound Call Center	Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.	4	Agente/ 2 años	113.824,80
5	Servicio outbound Call Center	Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.	Hasta 100.000 (sin costo) a partir del minuto 100.001 el costo será de 0,08 centavos por minuto o fracción	Llamadas	0,00
VALOR TOTAL					1.647.329,00

PLAZO DEL CONTRATO: 790 días

PAGO: Contra entrega del servicio efectivamente prestado

VIGENCIA DE LA PROFORMA: 120 días



NOTA:

1. Los precios y tiempos de implementación detallados en esta proforma contemplan **estricta y exclusivamente** los requerimientos técnicos y operativos solicitados por el BIESS hasta la fecha de emisión de este documento.
2. No se cuenta con información de dimensionamiento ni tráfico de llamadas para verificar que el requerimiento de 15 teleoperadores es suficiente para cubrir los niveles de servicio requeridos por el cliente.
3. El número de troncales no se presenta con un análisis técnico que garantice la demanda actual de clientes BIESS.
4. Cualquier necesidad adicional identificada durante la ejecución (incluyendo, pero no limitado a: integraciones con sistemas externos no especificados, nuevos canales de atención, reportes de BI personalizados, o incremento de personal) será objeto de un **Alcance a la Oferta Original**. Estos requerimientos adicionales deberán ser presupuestados y aprobados de forma independiente previo a su implementación.
5. La tarifa propuesta está ligada a un volumen proyectado, si el volumen real excede el margen sobre lo proyectado, los precios unitarios estarán sujetos a revisión para cubrir los costos de escalabilidad y recursos técnicos necesarios para mantener los niveles de servicio (SLAs).