

CONVOCATORIA

Solicitud de Expresión de interés

REF.: LGMDE-003/2026-HNES

Contratación: “SERVICIO DE OPERACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y AUTOMATIZACIÓN MEDIANTE AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS Y CONSULTAS DE DOCTORSV”

Fuente De Financiamiento: CAF

El Hospital Nacional El Salvador convoca a personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras que a participar en el presente proceso de contratación **LGMDE-003/2026-HNES**, que tiene por objeto la adquisición de los productos siguientes:

Servicio requerido					
ÍTEM	CÓDIGO SINAB	CÓDIGO ONU	DESCRIPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	81208198	81112001	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN EN LÍNEA A CHATBOT PARA ATENCIÓN DE USUARIOS: Servicio de operación y soporte de plataforma de atención y automatización mediante agente de inteligencia artificial para la gestión de citas médicas y consultas de DoctorSV.	C/U	1

Condiciones Generales y Particulares de la Solicitud de Expresión de Interés:

Descargar documento en el enlace siguiente <https://hnes.gob.sv/servicios/documentos-procesos-de-compra/>

Para expresar interés en participar:

Enviar su propuesta a los correos electrónico: karen.valles@salud.gob.sv, francisco.mancia@salud.gob.sv indicando en el asunto el nombre de la contratación y el proyecto.

El periodo para enviar expresiones de interés cerrará a las 15:00 horas del día 17 de julio de 2026 Zona horaria de El Salvador (GMT-6). Las propuestas deberán incluir el formulario de identificación de proveedor (Anexo 2).

San Salvador Centro, 09 de julio de 2026.

ANEXO 1

REF.: LGMDE-003/2026-HNES

Contratación: “SERVICIO DE OPERACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y AUTOMATIZACIÓN MEDIANTE AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS Y CONSULTAS DE DOCTORSV”

Fuente de Financiamiento: Préstamo CAF 12890

El Hospital Nacional El Salvador (HNES), invita a personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras a participar en el proceso de Solicitud de Expresión de Interés (SEI) que se registrará bajo las condiciones siguientes:

ítem	Código SINAB	Código ONU	Denominación del bien o servicio	Cantidad
1	81208198	81112001	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN EN LÍNEA A CHATBOT PARA ATENCIÓN DE USUARIOS: Servicio de operación y soporte de plataforma de atención y automatización mediante agente de inteligencia artificial para la gestión de citas médicas y consultas de DoctorSV.	1

I. CONDICIONES GENERALES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN.

A. NATURALEZA Y NORMATIVA APLICABLE.

La presente Solicitud de Expresión de Interés (SEI) se registrará de conformidad a lo previsto en la Ley General para la Modernización Digital del Estado y el Lineamiento para la Ejecución del Procedimiento Administrativo establecido en la Ley General para la Modernización Digital del Estado.

La presente SEI consistirá en una convocatoria pública a proveedores nacionales y extranjeros, domiciliados o no, para que presenten su manifestación de interés a través de una propuesta técnica y económica, que será evaluada bajo criterios de selección claros y precisos, basados en la metodología de análisis de calidad-costo. En ese sentido, el presente procedimiento no requiere la presentación de documentación legales ni financieros.

La normativa aplicable podrá ser consultada en la siguiente dirección web: <https://portal.modernizacion.gob.sv/#/home>.

B. FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

En cumplimiento a lo establecido en el numeral 4 “Procedimiento en caso de financiamiento por donación o contratos de préstamos, para la adquisición a través de Licitación Pública Internacional”, del romano

VIII “Procedimiento Administrativo” del Lineamiento para la Ejecución del Procedimiento Administrativo establecido en la Ley General para la Modernización Digital del Estado, esta Solicitud de Expresión de Interés se realizará la manera siguiente:

1. Publicación de la Solicitud de Expresión de Interés: la publicación se realizará en medios nacionales e internacionales.

2. Período de consultas, respuestas y adendas: para consultas deberá remitirlas por escrito, en físico o por correo electrónico, a la dirección karen.valles@salud.gob.sv, francisco.mancia@salud.gob.sv , durante el período de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su publicación. El HNES podrá responder las consultas y adendar el presente documento hasta un día hábil antes de la fecha establecida para la recepción de propuestas.

3. Recepción de propuestas: el período establecido en la invitación.

4. Evaluación de propuestas: el HNES evaluará las propuestas en un período máximo de cinco (5) días hábiles.

5. Plazo de inconformidades: los proponentes podrán presentar su escrito de inconformidad dentro de dos (2) días hábiles contados a partir del siguiente a la notificación de los resultados.

6. Conclusión del procedimiento administrativo: el HNES notificará a los proponentes la conclusión del procedimiento.

C. LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES PARA EL SERVICIO DE OPERACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y AUTOMATIZACIÓN MEDIANTE AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS Y CONSULTAS DE DOCTORSV.

Los interesados deberán considerar para la elaboración de su propuesta el cumplimiento de los siguientes lineamientos técnicos para el servicio de operación y soporte de plataforma de atención y automatización mediante agente de inteligencia artificial para la gestión de citas médicas y consultas de DoctorSV, según aplique:

I. Experiencia y habilidades técnicas:

➤ **Experiencia**

Para la verificación de la “Experiencia del proveedor”, deberá presentar al menos dos (2) referencias o evidencias verificables de experiencia multinacional, regional o nacional de servicios similares a los solicitados, correspondientes a proyectos ejecutados dentro de los últimos cuarenta y ocho (48) meses, que demuestren la experiencia en la implementación, licenciamiento, operación y soporte de plataformas tecnológicas de atención y automatización basadas en inteligencia artificial, con integración a canales digitales de comunicación y capacidad para gestionar altos volúmenes de interacciones.

Para efectos del presente requisito, se entenderá por “referencias o evidencias” cualquiera de los siguientes documentos: cartas de recomendación, constancias o notas simples de trabajos realizados con una calificación de excelente o muy bueno, casos de éxito públicos, documentación contractual o facturas electrónicas que respalden la prestación del servicio.

➤ Personal técnico especializado

Para que el Proveedor sea considerado en la etapa de evaluación deberá cumplir las siguientes condiciones sin excepciones:

- El Proveedor deberá proveer el personal técnico especializado para poder cumplir a cabalidad los requerimientos de soporte técnico solicitados.
- El personal del Proveedor deberá tener disponibilidad para trabajar remota o físicamente en las oficinas que la institución contratante indique previo acuerdo entre las partes.
- El Proveedor deberá comprobar la experiencia del líder del equipo presentando curriculum vitae con experiencia en administración y mejora continua de soluciones tecnológicas y plataformas digitales para la gestión de servicios, atención de usuarios y seguimiento de procesos.

II. Comunicación y colaboración:

- El proveedor debe establecer una comunicación clara y efectiva con la institución contratante para asegurar una comprensión completa de los requisitos y especificaciones del proyecto.
- El proveedor debe fomentar una colaboración estrecha con la institución contratante, demostrando disposición para abordar de manera proactiva cualquier problema que pueda surgir durante todas las etapas del desarrollo del proyecto.
- El proveedor debe asignar un punto de contacto principal, un representante designado responsable de la comunicación y coordinación con la institución contratante, asegurando una comunicación centralizada y un seguimiento efectivo de las solicitudes y consultas.

III. Requisitos mínimos en las propuestas de documentación técnica:

- a. Presentación de oferta económica. (Anexo 1, 1.1)
- b. Presentación de Formulario de identificación del oferente (Anexo 2).
- c. Documento que describa la metodología de mantenimiento, soporte y evolución de la plataforma, incluyendo gestión de incidentes, control de cambios, priorización de requerimientos y gestión de mejoras evolutivas.
- d. Listado de tecnologías, herramientas o plataformas tecnológicas que serán utilizadas para la prestación del servicio, indicando si corresponden a tecnologías propias o de terceros.
- e. Certificación vigente de la norma ISO/IEC 27001 o su equivalente, emitida por un organismo certificador acreditado.
- f. Certificado SSL/TLS vigente instalado en la plataforma, emitido por una autoridad certificadora, que acredite la protección de la información durante su transmisión.
- g. Plan de capacitación para usuario.
- h. Demás documentos que sean detallados en los criterios a evaluar de estos términos de referencia.

IV. Seguridad de la información:

- El oferente El proveedor se compromete a implementar medidas de seguridad sólidas para proteger la información confidencial de la institución contratante y los usuarios finales. Estas

medidas garantizarán la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos durante todo el proceso de desarrollo hasta su completa entrega.

- Se seguirán las mejores prácticas de seguridad de la industria, incluyendo el uso de cifrado de datos, el establecimiento de controles de acceso adecuados, la implementación de sistemas de detección de intrusiones y la protección activa contra malware. Estas prácticas ayudarán a mitigar los riesgos y asegurarán un entorno seguro para los datos sensibles.
- El proveedor llevará a cabo pruebas regulares de seguridad para identificar y abordar posibles vulnerabilidades y riesgos de seguridad. Esto incluye pruebas de penetración, análisis de vulnerabilidades y evaluaciones de seguridad para garantizar la robustez del sistema y la detección temprana de posibles brechas de seguridad.
- El proveedor asegurará que los subcontratistas firmen un acuerdo con el mismo nivel de seguridad de la información aquí requerido.

V. Documentación, soporte técnico y transferencia de conocimiento:

El proveedor deberá garantizar la adecuada documentación, soporte técnico y transferencia de conocimiento relacionados con los desarrollos, mejoras y actividades de mantenimiento realizadas sobre el ecosistema tecnológico del Programa DoctorSV.

Para tal efecto, deberá cumplir con lo siguiente:

- Garantizar que dispone de un servicio de soporte técnico con cobertura 24 horas al día, 7 días a la semana (24/7), respaldado por un equipo de atención conformado por un mínimo de cinco (5) integrantes, incluyendo al líder del equipo.
- Proporcionar y mantener actualizada la documentación técnica y funcional de los componentes del sistema que sean desarrollados, modificados u optimizados durante la ejecución de la orden de pedido. Dicha documentación deberá incluir, entre otros, manuales de usuario, manuales técnicos, guías de instalación y configuración, documentación de interfaces e integraciones, así como cualquier otro material necesario para facilitar la comprensión, operación y administración del sistema.
- Entregar materiales de apoyo que faciliten el uso adecuado de la plataforma por parte de los usuarios y del personal técnico designado por la institución contratante, los cuales podrán incluir guías operativas, materiales audiovisuales, videos instructivos u otros recursos formativos que contribuyan a la correcta utilización de las herramientas tecnológicas del Programa DoctorSV.
- Proveer servicios de soporte técnico durante la vigencia de la orden de pedido, orientados a atender incidentes, problemas técnicos, requerimientos de soporte y consultas relacionadas con la operación del sistema. Dicho soporte deberá prestarse mediante canales de comunicación claros y accesibles, tales como sistemas de gestión de tickets, mesa de ayuda o mecanismos equivalentes proporcionados por la entidad contratante que permitan registrar, dar seguimiento y resolver las solicitudes de soporte.
- Proporcionar capacitación y transferencia de conocimiento al personal técnico y operativo designado por la institución contratante, con el objetivo de fortalecer sus capacidades para el uso,

administración y seguimiento del funcionamiento del sistema. Estas actividades podrán realizarse mediante sesiones presenciales o virtuales, entrega de materiales de capacitación y otras actividades formativas que faciliten la adopción y correcta operación del ecosistema DoctorSV.

VI. Confidencialidad y protección de la información:

El proveedor deberá mantener estricta confidencialidad respecto de toda la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del presente servicio, incluyendo, pero sin limitarse a, información institucional, información técnica del sistema, documentación del proyecto, datos personales de los usuarios, información clínica y cualquier otro dato o contenido relacionado con la operación del Programa DoctorSV.

El proveedor se compromete a no divulgar, transferir o compartir dicha información con terceros sin la autorización previa y expresa de la institución contratante, salvo en los casos en que dicha divulgación sea requerida por disposición legal o por autoridad competente.

Asimismo, el proveedor deberá implementar medidas técnicas, organizativas y administrativas adecuadas para garantizar la seguridad y protección de la información confidencial del proyecto, incluyendo mecanismos de control que prevengan el acceso no autorizado, la pérdida, alteración, destrucción o divulgación indebida de la información.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en esta sección serán aplicables al proveedor, a su personal, a las empresas afiliadas o vinculadas que participen en la ejecución del servicio, así como a cualquier subcontratista autorizado y al personal de estos.

El proveedor será responsable de garantizar que todas las personas bajo su dependencia o contratación cumplan con las obligaciones de confidencialidad aquí establecidas.

En caso de incumplimiento de estas obligaciones, el proveedor será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a la institución contratante, sin perjuicio de las demás acciones legales o contractuales que correspondan conforme a la normativa aplicable.

VII. Reutilización de activos ya desarrollados:

El proveedor debe tener en cuenta que existen activos ya desarrollados que deben ser reutilizados en la medida de lo posible. Estos activos, entre otros que se harán oportunamente de conocimiento del Contratista, incluyen:

- a. Firma Digital Certificada: Debe aprovecharse la infraestructura de firma digital certificada previamente implementada y asegurar su integración adecuada en el nuevo desarrollo.
- b. API de consulta de DUI del Registro Nacional de la Persona Natural
- c. API de consulta de pasaportes y carnet de residentes de la Dirección General de Migración y Extranjería. Entre otros.

El proveedor deberá garantizar la compatibilidad e integración con los servicios institucionales existentes, evitando duplicidad de desarrollos o la sustitución innecesaria de componentes previamente implementados.

VIII. Interoperabilidad con otros sistemas:

La plataforma deberá garantizar la interoperabilidad de la plataforma con otros sistemas institucionales y plataformas tecnológicas del ecosistema digital de la Institución contratante.

El proveedor deberá mantener las interfaces necesarias que permitan la integración del sistema con otros servicios tecnológicos, utilizando estándares abiertos y protocolos de interoperabilidad reconocidos.

Las integraciones deberán diseñarse de forma que faciliten futuras conexiones con otras plataformas o servicios tecnológicos.

IX. Respaldo y recuperación de datos:

El proveedor, directamente o a través de su sociedad matriz, afiliadas, o de los subcontratistas, según aplique, debe asegurar la existencia de procedimientos de respaldo periódicos y confiables para garantizar la integridad y disponibilidad de los datos almacenados en el software.

X. Capacitación y transferencia de conocimiento:

El proveedor deberá proporcionar capacitación al personal designado por la institución contratante, con el objetivo de fortalecer sus capacidades para el uso de la plataforma. Las actividades podrán incluir:

- Sesiones de capacitación presenciales o virtuales según lo solicite la institución contratante,
- Materiales de capacitación y manuales de uso,
- Transferencia de conocimiento técnico sobre el uso de la plataforma.

XI. Usabilidad y accesibilidad:

El proveedor deberá procurar que las mejoras realizadas en la plataforma mantengan o mejoren la usabilidad y accesibilidad del sistema para los diferentes tipos de usuarios.

Para ello deberán aplicarse buenas prácticas de diseño centrado en el usuario y mecanismos que faciliten el acceso y uso del sistema.

XII. Requerimientos generales y técnicos:

Requerimientos generales

Para que el Proveedor sea considerado y forme parte del proyecto deberá cumplir las siguientes condiciones generales sin excepciones:

- El Proveedor deberá proveer el personal técnico especializado para poder cumplir a cabalidad los requerimientos técnicos solicitados y estipulados en la orden de pedido.
- El Proveedor deberá proveer y asegurar la disponibilidad de los recursos ofertados asignando el respaldo de cada uno por especialidad y función, para cubrir responsabilidades en caso de retiro, vacaciones o enfermedad.
- El personal del Proveedor deberá tener disponibilidad para trabajar remota o físicamente en las oficinas que la institución contratante indique previo acuerdo entre las partes. En caso que el proveedor sea extranjero, deberá considerar visitas ocasionales pertinentes al proyecto que serán acordadas entre las partes.

- El Proveedor debe cumplir los tiempos estipulados debiendo prever planes de contingencia por retrasados, en caso de llegar la fecha límite y no cumplir con la empresa, deberá extender las labores hasta que los entregables sean finalizados y aprobados por la institución contratante.
- El Proveedor deberá comprobar la experiencia del líder del equipo asignado presentando curriculum vitae, con experiencia mínima de cuatro (4) años en la implementación, administración y mejora continua de soluciones tecnológicas y plataformas digitales para la gestión de servicios, atención de usuarios y seguimiento de procesos.

D. SUPLETORIEDAD.

Cualquier aspecto de índole legal, jurisdiccional, administrativo o técnico que no se encuentre regulado en el presente documento, será convenido cuando sea procedente, en la respectiva orden de pedido o adendas suscritas a la misma. La orden de pedido constituye el documento mediante el cual se formaliza la relación contractual, de conformidad con lo establecido en la Ley General para la Modernización Digital del Estado y en su respectivo Lineamiento.

E. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.

Una vez evaluadas las propuestas derivadas de la presente Solicitud de Expresión de Interés y habiendo sido finalizado y aprobado el informe respectivo sin que se hubiese recibido escrito de inconformidad o que este haya sido resuelto, se procederá de cualquiera de las formas siguientes, según aplique:

En caso de que, la propuesta más favorable no provenga de sujetos intervinientes en el Convenio de Alianza Estratégica para la Modernización Digital del Estado (Socio Estratégico, Partners, Socios o Distribuidores), el Hospital Nacional El Salvador, podrá iniciar un procedimiento de contratación bajo la Ley de Compras Públicas y/o Ley de Bolsas de Productos y Servicios, pudiendo generar las invitaciones y/o incluir los proveedores que cumplieron los requisitos técnicos en las listas cortas, según aplique.

En caso de que la propuesta más favorable provenga de alguno de los sujetos intervinientes en el Convenio de Alianza Estratégica para la Modernización Digital del Estado (Socio Estratégico, Partners, Socios o Distribuidores) o que esta sea la única propuesta y haya cumplido con los criterios de evaluación establecidos, el Hospital Nacional El Salvador continuará con los trámites administrativos correspondientes previo a la emisión de la orden de pedido, de conformidad a lo establecido en la ley.

El resultado de la evaluación a que hace referencia este apartado será notificado a todos los proponentes.

II. CONDICIONES PARTICULARES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN.

1. ANTECEDENTES:

El Salvador en aras de modernizar el sistema de atención en salud y disminuir la brecha de atención existente, ha desarrollado un sistema de “Telemedicina” a nivel nacional que permitirá dar solución a diversos problemas actuales del sistema de salud público salvadoreño. Así, bajo una mirada integral, el gobierno nacional prevé disminuir las brechas de acceso igualitario y garantizar la sostenibilidad del sistema de salud, implementando una plataforma tecnológica que permitan la aplicación de la telemedicina, y fortalecer el capital humano de salud a través de la formación continua y especializada en digitalización, género y humanización del trato al paciente, entre otras.

En una primera etapa, El Gobierno de la República de El Salvador suscribió con el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) un “Programa para la Implementación de un Sistema de Telemedicina en El Salvador”, (CFA-012205), el 20 de noviembre de 2023. Como parte de la ejecución de este Programa, el 13 de noviembre de 2025 se lanzó la aplicación DoctorSV, mediante una estrategia de incorporación progresiva por rangos etarios. Gracias a los beneficios y facilidades que ofrece, la aplicación ha logrado una amplia aceptación y una rápida adopción entre la población.

Posteriormente, El Gobierno de la República de El Salvador suscribió con CAF un “Programa para la Implementación de Doctor SV en El Salvador, Fase II”, CFA 12890, (en adelante, El Programa), el 8 de abril de 2026, el cual tiene como objetivo garantizar la continuidad y sostenibilidad del Programa DoctorSV basado en tecnología de vanguardia, para fortalecer el sistema de salud público, a través de una plataforma desarrollada, una red de tercerías y los recursos humanos que permitan su aplicación, buscando garantizar el acceso y la cobertura de atención a pacientes de El Salvador.

La Fase II del Programa DoctorSV se centra en garantizar su continuidad y sostenibilidad para fortalecer el sistema de salud público, a través de la incorporación de la inteligencia artificial para apoyar a los profesionales de la salud, y de un ecosistema que permita la atención en tiempo real desde cualquier punto del país, de un sistema basado en datos y analítica avanzada que mejore la toma de decisiones y optimice el uso de los recursos públicos y que promueva la automatización y continuidad del proceso de forma integrada y trazable. Esta fase posee una estructura de componentes que acompaña el fortalecimiento de la plataforma tecnológica, la consolidación de una red de servicios y el fortalecimiento de las capacidades necesarias para su aplicación.

En ese contexto, los niveles de uso de la aplicación superaron favorablemente las proyecciones iniciales, consolidándose como una herramienta digital estratégica para la atención médica en El Salvador. La plataforma ha ampliado el acceso a servicios de salud oportunos y de calidad, especialmente para población ubicada en zonas geográficas con acceso limitado a establecimientos físicos de atención. Asimismo, su implementación generó una interacción masiva de usuarios con la infraestructura tecnológica institucional, confirmando su relevancia como mecanismo de apoyo a la gestión sanitaria, la atención remota y la modernización de los servicios públicos de salud. El Programa DoctorSV integra una serie de componentes tecnológicos que permiten la interacción entre pacientes, profesionales de la salud y operadores del sistema, mediante el uso de aplicaciones móviles, plataformas de gestión médica,

portales administrativos e integraciones con sistemas institucionales y soluciones tecnológicas de terceros.

Dado que DoctorSV se encuentra actualmente en operación, resulta necesario garantizar su continuidad operativa, mantenimiento, actualización tecnológica y evolución funcional, con el propósito de asegurar la estabilidad del sistema, mejorar sus capacidades tecnológicas y permitir la incorporación de nuevas funcionalidades que fortalezcan los servicios de telemedicina brindados a la población salvadoreña. En ese sentido, el presente proceso de contratación tiene como finalidad: la contratación de un servicio de licenciamiento, operación, soporte e infraestructura asociada a una plataforma de atención y automatización mediante agente de inteligencia artificial, para la gestión de citas médicas, atención de consultas de usuarios, integración de canales de comunicación y escalamiento de casos a personal de atención. El presente proceso de contratación se enmarca en el componente I. Infraestructura digital, física y fortalecimiento de capacidades de DoctorSV.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Asegurar la continuidad operativa de una plataforma de atención y automatización mediante agente de inteligencia artificial, orientada a la gestión de citas médicas, atención de consultas de usuarios, integración de canales de comunicación y escalamiento de casos a personal de atención, mediante servicios de licenciamiento, operación, soporte e infraestructura asociada.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Adquirir el licenciamiento de una plataforma de atención y automatización que permita gestionar citas médicas, atender consultas y administrar las conversaciones de los usuarios, fortaleciendo la capacidad de respuesta y la eficiencia en la prestación de los servicios.
2. Proveer la operación y soporte técnico de la plataforma, incluyendo atención remota, actualizaciones, capacitación, reportería, métricas y acompañamiento operativo para administradores y agentes.
3. Mantener la integración de los canales de comunicación habilitados, incluyendo WhatsApp y llamadas telefónicas, para permitir la atención automatizada mediante agente de inteligencia artificial y el escalamiento de casos a personal de atención.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio consiste en una solución tecnológica integral de atención y automatización que incluye licenciamiento de la plataforma, infraestructura, soporte técnico, canales de comunicación y operación del servicio. La solución deberá permitir la gestión de hasta un millón de conversaciones mensuales, integrando canales como WhatsApp y telefonía IP, con capacidades de atención automatizada mediante inteligencia artificial y escalamiento a personal de atención cuando sea necesario.

Asimismo, deberá facilitar la gestión de citas médicas (agendamiento, modificación y cancelación), la atención de consultas frecuentes, la administración de usuarios, agentes y roles, así como la generación

de reportes, estadísticas y métricas de desempeño. El servicio deberá contar con soporte remoto, capacitaciones continuas, monitoreo, niveles de servicio definidos y una disponibilidad mínima del 99.9 %, garantizando la continuidad operativa y la atención oportuna de incidentes.

4. GLOSARIO Y DEFINICIONES

- **Plataforma:** infraestructura tecnológica compuesta por componentes de hardware, software, redes, bases de datos y servicios, diseñada para soportar la operación, administración e integración de aplicaciones y procesos, garantizando su disponibilidad, seguridad y rendimiento.
- **Interoperabilidad:** Capacidad de interactuar que tienen las instituciones diversas y dispares para alcanzar objetivos que hayan acordado conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de información.
- **Interfaz:** Término que se utiliza en informática para nombrar a la conexión funcional entre dos sistemas, programas, dispositivos o componentes de cualquier tipo, que proporciona una comunicación de distintos niveles, permitiendo el intercambio de información.
- **Google Cloud Plataform:** Red de entrega de contenido operada por Google Cloud Plataform.
- **Internet Protocol (IP):** es el protocolo de comunicación de la capa de red encargado del direccionamiento y enrutamiento de paquetes de datos entre dispositivos conectados a una red. Su función es garantizar que la información viaje desde el origen hasta el destino mediante direcciones IP, independientemente de la infraestructura física utilizada para la transmisión.
- **Inteligencia Artificial (IA):** Es el conjunto de tecnologías y algoritmos que permiten a una plataforma tecnológica simular capacidades propias de la inteligencia humana, como comprender el lenguaje natural, aprender de los datos, analizar información, tomar decisiones y generar respuestas de manera automática. Su integración en una plataforma permite automatizar procesos, mejorar la atención a los usuarios, personalizar las interacciones y aumentar la eficiencia operativa mediante asistentes virtuales, agentes inteligentes y otras funcionalidades basadas en datos.
- **API:** Interfaz de programación de aplicaciones, es una pieza de código que permite a diferentes aplicaciones comunicarse entre sí y compartir información y funcionalidades. Una API es un intermediario entre dos sistemas, que permite que una aplicación se comuniquen con otra y pida datos o acciones específicas.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

A. Características del Servicio.

El servicio requerido consiste en:

ítem	Código SINAB	Código ONU	Denominación del bien o servicio	Cantidad
1	81208198	81112001	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN EN LÍNEA A CHATBOT PARA ATENCIÓN DE USUARIOS: Servicio de operación y soporte de plataforma de atención y	1

			automatización mediante agente de inteligencia artificial para la gestión de citas médicas y consultas de DoctorSV.	
--	--	--	---	--

Características Técnicas	La solución deberá consistir en una plataforma tecnológica de atención y automatización que permita la operación de un agente de inteligencia artificial para la gestión de interacciones con usuarios. La plataforma deberá centralizar los canales de comunicación habilitados, permitir la administración de conversaciones y facilitar la atención automatizada y asistida por personal de atención.								
	Funcionalidades del agente de inteligencia artificial								
	Agendar citas médicas								
	Cambiar citas médicas								
	Cancelar citas médicas								
	Responder preguntas asociadas a la administración de las citas médicas								
	Derivar a un agente humano en caso de ser solicitado o en caso de no contar con una respuesta a las solicitudes de los usuarios.								
	Envío de plantillas a través del canal de WhatsApp.								
	La plataforma será usada por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación como WhatsApp y llamadas telefónicas, y por los administradores y agentes a través de la plataforma web y la app móvil:								
	<table><tr><th>Canal</th><th>Alcance requerido</th></tr><tr><td>WhatsApp</td><td>Atención de usuarios mediante conversaciones a través del canal WhatsApp.</td></tr><tr><td>Llamadas telefónicas</td><td>Atención mediante canal de voz o llamadas telefónicas.</td></tr><tr><td>Unificación de canales</td><td>Administración de los canales de comunicación desde una misma plataforma de atención.</td></tr></table>		Canal	Alcance requerido	WhatsApp	Atención de usuarios mediante conversaciones a través del canal WhatsApp.	Llamadas telefónicas	Atención mediante canal de voz o llamadas telefónicas.	Unificación de canales
Canal	Alcance requerido								
WhatsApp	Atención de usuarios mediante conversaciones a través del canal WhatsApp.								
Llamadas telefónicas	Atención mediante canal de voz o llamadas telefónicas.								
Unificación de canales	Administración de los canales de comunicación desde una misma plataforma de atención.								
Para el canal WhatsApp/Meta, el proveedor deberá brindar acompañamiento técnico y documental para los procesos de autorización, migración o habilitación del canal oficial que resulten necesarios. Asimismo, deberá proveer un canal alternativo para desarrollo y pruebas mientras se completa la aprobación del canal oficial, sin costo adicional para la institución, cuando aplique.									
Roles									
A continuación, se describen los roles base de las personas que utilizarán la plataforma, los roles pueden cambiar de permisos en cualquier momento:									
<i>Usuario:</i> Persona que utilizará el asistente inteligente a través de los diferentes canales de chat									
<i>Administrador/Agente:</i> Persona que se encargará de administrar el asistente inteligente y/o									

	responder las conversaciones de manera manual. <i>Usuario: Interactúa en WhatsApp y llamadas telefónicas.</i> El usuario podrá interactuar con el asistente inteligente en WhatsApp y llamadas telefónicas. El usuario podrá saludar de cualquier forma al asistente inteligente y se responderá presentando las opciones que sean posibles de realizar. El usuario podrá preguntar dudas generales (Preguntas frecuentes). El usuario podrá escribir las preguntas o solicitar información con faltas de ortografía leves y aun así recibir la respuesta correspondiente. El usuario será notificado al momento si algún dato no tiene el formato específico (teléfono, correo). <i>Administrador/Agente: Interactúa en Plataforma Web y App móvil:</i> El agente tendrá acceso a la plataforma de atención a clientes utilizando un correo electrónico y contraseña. El agente podrá restablecer su contraseña utilizando su correo electrónico. El agente podrá ver las conversaciones filtradas por plataforma. El agente podrá activar y desactivar el asistente inteligente por usuario. El agente podrá intervenir las conversaciones con los usuarios. El agente podrá utilizar respuestas previamente almacenadas. El agente recibirá notificaciones dentro del dashboard cuando el asistente inteligente no tenga una respuesta para una pregunta del usuario. <i>Administrador/Agente: Administración de la plataforma Web</i> El administrador podrá entrenar preguntas y respuestas para el asistente inteligente. El administrador y/o área encargada, podrá enviar mensajes masivos a todos los usuarios de WhatsApp (Previa autorización de WhatsApp). El administrador podrá exportar en formato .csv las conversaciones de los chats. El administrador podrá exportar en formato .csv la información almacenada de todos los usuarios. El administrador y/o área encargada, podrá visualizar estadísticas, métricas preestablecidas. El administrador podrá exportar en formato .xls estadísticas métricas preestablecidas. El administrador podrá ver el total de usuarios activos en cada plataforma (Usuarios que le han escrito al menos alguna vez en el último mes y el mes en curso) Se definirá a los administradores y agentes que atenderán el bot y se les dará capacitación sobre el uso de la herramienta Los administradores podrán crear roles con las responsabilidades que definan Licenciamiento y capacidad de uso El servicio deberá incluir el licenciamiento de la plataforma de atención y automatización, con capacidad de hasta un millón de conversaciones mensuales. El proveedor deberá presentar como mínimo un informe mensual de ejecución del servicio, que incluya el detalle y la descripción de lo ejecutado. Infraestructura dedicada para voz IP La contratación deberá incluir infraestructura dedicada para voz IP, vinculada a la operación del servicio de atención mediante llamadas telefónicas. Dicha infraestructura deberá formar parte integral de la solución contratada y estar orientada a garantizar la operación del canal de voz dentro de la plataforma.
--	---

Administración de la plataforma

La solución deberá permitir a los administradores gestionar el funcionamiento del asistente inteligente y de la plataforma. Como mínimo, deberá incluir:

- Entrenamiento de preguntas y respuestas para el asistente inteligente;
- Administración de líneas diferenciadas por área;
- Visualización de estadísticas y métricas preestablecidas;
- Medición del desempeño y atención de agentes;
- Medición de objetivos y embudo de servicios;
- Exportación de conversaciones en formato .csv;
- Exportación de información de usuarios en formato .csv;
- Exportación de estadísticas y métricas en formato .xls; y,
- Visualización del total de usuarios activos por plataforma.

Reportería, métricas y estadísticas.

La plataforma deberá disponer de reportería, estadísticas y métricas para el seguimiento operativo del servicio. Esta información deberá estar disponible para consulta por parte de administradores y deberá permitir la medición del uso, desempeño, atención y resultados asociados a la operación de la plataforma.

Soporte técnico y capacitación

El servicio deberá incluir soporte técnico remoto, actualizaciones y capacitaciones continuas. El soporte deberá brindarse a través de una mesa de ayuda, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24/7), con atención remota y niveles de respuesta previamente definidos. Asimismo, deberá contemplar la capacitación en el uso de la herramienta para los administradores y agentes responsables de operar la plataforma.

- Reportería disponible en todo momento
- Soporte técnico de lunes a domingo 24/7 de manera remota con nivel de respuesta menor a 10 minutos. ~~de solución menor a 4 horas~~
- Actualizaciones y capacitaciones continuas
- Número ilimitado de cuentas de agentes y administradores.
- Panel de consulta de reportes de estadísticas, uso y métricas personalizadas.

Niveles de servicio y atención de fallas

El proveedor deberá atender incidentes conforme a niveles de criticidad. Los tiempos mínimos a considerar, son:

Criticidad	Tiempo máximo de asignación	Tiempo de solución
Crítico	Inmediata	Hasta 2 horas
Alto	Hasta 30 minutos	Hasta 12 horas
Medio	Hasta 30 minutos	Hasta 72 horas
Bajo	Hasta 60 minutos	Hasta 96 horas

Condiciones sobre canales externos

El servicio deberá ajustarse a las reglas y términos vigentes de los canales utilizados, incluyendo WhatsApp/Meta. En caso de requerirse autorizaciones para acciones específicas, como envío de mensajes masivos o publicación del asistente en determinados canales, el proveedor deberá acompañar el proceso correspondiente.

Disponibilidad del servicio

La plataforma deberá mantener una disponibilidad mínima del 99.9 %, la cual deberá ser monitoreable y verificable a través de los medios que el oferente defina en su oferta. El cumplimiento de este nivel de disponibilidad estará sujeto a revisiones y validaciones

periódicas realizadas por la Institución, por medio del supervisor de la orden de pedido, quien podrá verificar el correcto funcionamiento de la plataforma y el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

Penalizaciones por fallas o indisponibilidad del servicio

El proveedor deberá garantizar una disponibilidad mensual mínima del 99.9 % sobre los servicios contratados. En caso de fallas imputables al proveedor que afecten la conexión, ancho de banda, llamadas, configuraciones, integraciones o cualquier componente necesario para la operación de la solución, se calculará el tiempo de indisponibilidad mensual y se aplicarán los descuentos correspondientes sobre el servicio afectado. El tiempo de indisponibilidad iniciará desde el reporte realizado por la institución o el supervisor de la orden de pedido y finalizará hasta que éstos validen el restablecimiento efectivo del servicio. Los mantenimientos programados no serán considerados indisponibilidad, siempre que hayan sido notificados por escrito con al menos dos días hábiles de anticipación y cuenten con autorización previa de la Institución a través del supervisor de la orden de pedido.

Reporte mensual de fallas

El proveedor deberá incorporar en el informe de ejecución del servicio, un reporte mensual de fallas, cuando aplique, que incluya como mínimo:

Información requerida

Fecha y hora de reporte	Momento en que se notificó la falla.
Descripción del incidente	Detalle del evento reportado.
Servicio afectado	Plataforma, canal, llamadas, configuración o integración afectada.
Criticidad	Crítico, alto, medio o bajo, según corresponda.
Hora de solución notificada	Momento en que el proveedor informó la resolución.
Validación institucional	Confirmación del correcto funcionamiento por parte de la institución a través del supervisor de la orden de pedido.
Tiempo total de indisponibilidad	Tiempo computable para efectos de descuento.

Cuando la disponibilidad mensual sea inferior al **99.9 %**, se aplicará el descuento correspondiente sobre el servicio afectado, conforme a la siguiente tabla:

Disponibilidad mensual del servicio	Descuento aplicable al servicio afectado
99.90 %	0.00 %
99.80 %	1.00 %
99.70 %	2.00 %
99.60 %	3.00 %
99.50 %	4.00 %
99.40 %	5.00 %
99.30 %	6.00 %
99.20 %	7.00 %
99.10 %	8.00 %

	99.00 %	9.00 %
	98.90 %	10.00 %
	98.40 %	15.00 %
	97.90 %	20.00 %
	97.40 %	25.00 %
	96.90 %	30.00 %
	Menor a 96.90 %	50.00 %

B. Calidad y seguridad de la plataforma.

El oferente deberá garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y protección de la información procesada a través de la plataforma. Para tal efecto, deberá acreditar la implementación de controles de seguridad de la información que incluyan, como mínimo, mecanismos de cifrado de datos en tránsito y en reposo, gestión de accesos basada en roles y perfiles, registro y trazabilidad de actividades, respaldo y recuperación de la información, así como procedimientos para la gestión y atención de incidentes de seguridad.

Asimismo, deberá presentar una certificación vigente de la norma ISO/IEC 27001 o su equivalente, emitida por un organismo certificador acreditado, que respalde la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información aplicable a la solución ofertada.

Adicionalmente, deberá garantizar que la plataforma utilice mecanismos de cifrado en la transmisión de datos entre el usuario y el sistema, mediante el uso de protocolos seguros de comunicación (HTTPS/TLS).

Para efectos de verificación, el oferente deberá presentar evidencia de contar con un certificado SSL/TLS vigente instalado en la plataforma, emitido por una autoridad certificadora, que acredite la protección de la información durante su transmisión.

Finalmente, el oferente deberá presentar una carta compromiso debidamente autenticada por notario, mediante la cual se obligue a cumplir durante toda la vigencia contractual con las medidas, controles, políticas y procedimientos de seguridad de la información establecidos en los presentes términos de referencia, así como a garantizar la protección de los datos personales y demás información que sea procesada en el marco de la prestación del servicio.

La información proporcionada por la institución y sus usuarios deberá ser utilizada exclusivamente para la ejecución de los servicios contratados, quedando prohibida su divulgación, transferencia, comercialización o utilización para fines distintos a los establecidos contractualmente, salvo autorización expresa y por escrito de la institución o disposición legal aplicable.

C. Capacitación

El proveedor deberá proporcionar capacitación al personal designado por la institución contratante, con el objetivo de fortalecer sus capacidades para el uso de la plataforma. Las actividades podrán incluir:

- Sesiones de capacitación presenciales o virtuales según lo solicite la institución contratante,
- Materiales de capacitación y manuales de uso,
- Transferencia de conocimiento técnico sobre el uso de la plataforma.

6. ADJUDICACIÓN

La presente contratación será adjudicada de manera total a un único oferente, por el valor total del servicio requerido. En consecuencia, no se realizará una adjudicación parcial ni se distribuirá el alcance del servicio entre varios oferentes. La adjudicación recaerá en el oferente que cumpla con el alcance, las especificaciones técnicas y las demás condiciones establecidas en el presente proceso de contratación. El monto adjudicado corresponderá a la suma del valor ofertado por el adjudicatario y el saldo presupuestario remanente asignado al presente proceso, de conformidad con la disponibilidad presupuestaria correspondiente.

El “Servicio de operación y soporte de plataforma de atención y automatización mediante agente de inteligencia artificial para la gestión de citas médicas y consultas de DOCTORSV”, incluirá los componentes detallados a continuación:

No.	Tipo de Servicios	Forma de pago
1	Licencia hasta 1M de conversaciones mensuales	Precio mensual, por 12 meses
2	Soporte	Precio mensual, por 12 meses
3	Infraestructura dedicada para voz IP	Precio mensual, por 12 meses
4	WhatsApp Outbound (Plantillas)	Precio unitario por conversación, por consumo efectuado mensualmente hasta agotar el monto presupuestado.

7. SUBCONTRATACIONES.

El proveedor podrá realizar las subcontrataciones, suscripciones o contrataciones de servicios de terceros que resulten necesarias para la adecuada ejecución de la orden de pedido, siempre que dichas subcontrataciones tengan como finalidad garantizar la correcta operación, mantenimiento, optimización y evolución tecnológica de la plataforma del Programa DoctorSV, así como el cumplimiento de los estándares técnicos y de calidad establecidos en los presentes términos de referencia.

En todo caso, el proveedor será **el único responsable frente a la institución contratante por la ejecución de la orden de pedido**, incluyendo las actividades desarrolladas por sus subcontratistas, proveedores tecnológicos o terceros vinculados al proyecto.

El proveedor será responsable de contratar el personal técnico, profesional u operativo que resulte necesario para la ejecución del servicio, sin que en ningún caso se configure relación laboral entre dicho personal y la institución contratante.

Asimismo, el proveedor podrá subcontratar personas naturales o jurídicas para el desarrollo de componentes, módulos, integraciones o actividades específicas del servicio, bajo su coordinación y supervisión directa. Toda subcontratación deberá contar con **autorización previa de la institución contratante, a través del supervisor de la orden de pedido**, previa verificación de la capacidad técnica, experiencia y cumplimiento de los requisitos establecidos en los presentes términos de referencia.

El proveedor deberá garantizar que los subcontratistas cumplan con las obligaciones establecidas en el presente documento, particularmente aquellas relacionadas con confidencialidad, protección de datos personales, seguridad de la información, propiedad intelectual y cumplimiento de los estándares técnicos requeridos.

Cuando para la ejecución del servicio se utilicen o integren **componentes tecnológicos, software o código fuente preexistente**, deberá distinguirse su titularidad de la siguiente manera:

a) Código fuente o desarrollos preexistentes del Hospital Nacional El Salvador.

Todo código fuente, software, documentación técnica o componentes tecnológicos que sean propiedad del Hospital Nacional El Salvador con anterioridad a la celebración del contrato continuarán siendo de su exclusiva propiedad. El proveedor únicamente podrá utilizarlos para la ejecución del servicio contratado, sin que ello genere derechos de propiedad intelectual a su favor.

b) Código fuente o componentes preexistentes del proveedor o de terceros.

Cuando el proveedor utilice componentes tecnológicos, bibliotecas, herramientas, frameworks, servicios tecnológicos o código fuente preexistente de su propiedad o de terceros, incluyendo soluciones tecnológicas licenciadas o servicios especializados, deberá informarlo previamente a la institución contratante y garantizar que su utilización **no limite el acceso, uso, mantenimiento, modificación, interoperabilidad o evolución del sistema por parte del Hospital Nacional El Salvador**.

Asimismo, el proveedor deberá asegurar que cualquier componente tecnológico de terceros incorporado en la solución **no imponga restricciones técnicas o legales que impidan la operación, mantenimiento o evolución futura del sistema por parte de la institución contratante**.

c) Desarrollos generados durante la ejecución de la orden de pedido.

Todo software, código fuente, algoritmos, integraciones, configuraciones, documentación técnica, modelos de datos, procesos o cualquier otro componente tecnológico que sea desarrollado, adaptado o creado durante la vigencia de la orden de pedido como parte de la ejecución del servicio será propiedad exclusiva del Hospital Nacional El Salvador, conforme a lo establecido en el apartado correspondiente de propiedad intelectual.

En aquellos casos en que la solución requiera la utilización de **servicios tecnológicos especializados o tercerías**, tales como servicios de infraestructura tecnológica, servicios de inteligencia artificial, servicios de mensajería, telecomunicaciones, servicios de análisis clínico, procesamiento de imágenes médicas u otros servicios asociados al funcionamiento de la plataforma o cualquier otro componente que no se encuentre dentro del alcance, la institución contratante será responsable de gestionar dichas contrataciones y de mantener la vigencia de dichos servicios, licencias o contratos..

El proveedor no podrá incorporar en la solución tecnológica componentes, licencias o dependencias tecnológicas que limiten la continuidad operativa del sistema o que generen restricciones que impidan su mantenimiento o evolución futura por parte del Hospital Nacional El Salvador.

El proveedor será responsable frente a la institución contratante por las acciones u omisiones de los subcontratistas que el proveedor subcontrate.

8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

El servicio podrá prestarse de forma presencial o remota según las necesidades operativas de la institución contratante.

La contratación solicitada tendrá una duración de doce (12) meses calendario, contados a partir de la notificación de la orden de inicio la cual será emitida por el Supervisor de la orden de pedido, los cuales podrán ser prorrogables conforme a la legislación aplicable, de común acuerdo entre las partes siempre y cuando la Institución cuente con los fondos.

9. GARANTÍA A PRESENTAR.

A) Garantía de Cumplimiento Contractual:

El proveedor deberá presentar una Garantía de Cumplimiento, con una vigencia de trece (13) meses, a partir de la fecha de suscripción de la orden de pedido, por un valor del DIEZ POR CIENTO (10.00%) del valor total de la contratación y deberá presentarse dentro de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de pedido al proveedor. Vencido el plazo de la vigencia, la garantía deberá ser devuelta al proveedor en los siguientes diez (10) días hábiles.

Esta garantía podrá consistir en:

- Pagarés sin protesto,
- Fianzas emitidas por Sociedades Afianzadoras, Aseguradoras o Instituciones Bancarias nacionales o extranjeras, siempre que actúen mediante alguna Institución del Sistema Financiero Salvadoreño.

La garantía deberá ser entregada al Supervisor de la orden de pedido, quien la remitirá a la Unidad de Compras Públicas para su validación y resguardo.

10. PRODUCTOS ENTREGABLES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

No.	Producto	Descripción	Medio de Verificación	Plazo de entrega
-----	----------	-------------	-----------------------	------------------

1	Informes mensuales de ejecución del servicio (12)	Informes mensuales, que evidencien la ejecución del servicio, cumplimiento de actividades, gestión de incidencias, consumo de horas y desempeño general del servicio	- Informe mensual presentado - Validación del Supervisor de la orden de pedido. - Acta o constancia de conformidad	5 días calendarios finalizado cada mes.
---	---	--	--	---

11. CONTENIDO DE LOS PRODUCTOS:

a) Informes mensuales de ejecución del servicio (12):

Los informes deberán ser remitidos al Supervisor de la orden de pedido dentro de los primeros cinco (5) días calendarios del mes siguiente al período reportado y deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Resumen ejecutivo del período, describiendo la ejecución de los diversos componentes que conforman el servicio, incluyendo el consumo de WhatsApp Outbound.
2. Registro de incidencias atendidas (cuando aplique), indicando:
 - Tipo de incidencia,
 - Fecha de reporte,
 - Tiempo de atención,
 - Acciones correctivas aplicadas,
 - Estado de resolución.
3. Desarrollos o mejoras funcionales implementadas (cuando aplique), incluyendo la descripción de los cambios realizados, módulos afectados y beneficios operativos generados.
4. Cumplimiento de niveles de servicio (SLA), cuando aplique, indicando indicadores de disponibilidad, tiempos de respuesta y resolución de incidentes.
5. Riesgos, incidentes relevantes y acciones de mitigación, incluyendo cualquier situación que pudiera afectar la continuidad operativa del sistema (cuando aplique).

El Supervisor de la orden de pedido, podrá solicitar aclaraciones, ampliaciones o información adicional respecto de los informes presentados cuando lo considere necesario para verificar el cumplimiento del servicio contratado.

La aprobación del informe mensual por parte del Supervisor de la orden de pedido constituirá uno de los documentos habilitantes para la tramitación del pago correspondiente al período reportado, conforme a lo establecido en la cláusula de forma de pago.

12. SUPERVISOR DE LA ORDEN DE PEDIDO Y RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

La supervisión y seguimiento técnico de esta contratación estará a cargo del Supervisor de Orden de Pedido, designado formalmente por el Hospital Nacional El Salvador, quien tendrá la responsabilidad de validar el cumplimiento de la orden de pedido, órdenes de inicio, revisar entregables y emitir la aprobación correspondiente

a los productos y reportes presentados y cualquier otra responsabilidad establecida en esta SEI o en la orden de pedido.

13. FORMA DE PAGO

Como anexo a la oferta económica, el proveedor deberá presentar el detalle de precios correspondiente a los componentes requeridos.

Para los componentes 1 al 3, deberá indicar el precio mensual de cada servicio, el cual será facturado y pagado mensualmente durante un período de doce (12) meses, conforme la siguiente tabla:

N°	Tipo de componente	Precio mensual con IVA incluido	Cantidad de Meses	Precio total con IVA incluido
1	Licencia hasta 1M de conversaciones mensuales	\$	12	\$
2	Soporte	\$	12	\$
3	Infraestructura dedicada para voz IP	\$	12	\$

Para el componente 4, el proveedor deberá incluir el precio unitario por conversación, conforme a la siguiente tabla, como parte del mismo anexo. La facturación y el pago de este componente se realizarán mensualmente, de acuerdo con el consumo efectivamente registrado, hasta agotar el monto adjudicado para este concepto.

N°	Tipo de componente	Precio Unitario por conversación con IVA incluido
4.1	WhatsApp Marketing	\$
4.2	WhatsApp Utility	\$

Para la tramitación del pago correspondiente a cada período mensual, el proveedor deberá presentar como mínimo la siguiente documentación:

- Informe Mensual de Ejecución del Servicio, que incluya el detalle y la descripción de lo ejecutado.
- Factura de consumidor final a nombre de la institución contratante.

El Supervisor de la Orden de Pedido verificará el cumplimiento de las actividades reportadas y emitirá la correspondiente constancia o acta de conformidad del servicio, la cual habilitará el trámite del pago correspondiente.

Disposiciones comunes para el trámite de pago:

En caso de identificarse observaciones en los informes presentados, el proveedor deberá subsanarlas dentro del plazo que establezca la institución contratante a través del Supervisor de la Orden de Pedido, previo a la aprobación de los mismos.

El pago correspondiente se realizará únicamente una vez que los informes hayan sido revisados y aprobados por el Supervisor de la Orden de Pedido, verificándose el cumplimiento de las obligaciones contractuales durante el período reportado.

14.CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN.

De conformidad a lo establecido en el numeral 7 “Regla Especial para la evaluación de propuestas provenientes del Procedimiento de Licitación Pública Internacional” del romano VIII “Procedimiento Administrativo” del “Lineamiento para la Ejecución del Procedimiento Administrativo establecido en la Ley General para la Modernización Digital del Estado”, la evaluación consistirá en la verificación del cumplimiento de las características técnicas del servicio, valoración calidad-precio y la comprobación de responsabilidad social y ambiental de los proveedores, de la siguiente manera:

PRIMERA ETAPA. Verificación del cumplimiento de las características técnicas del servicio.

Verificación del cumplimiento de las características técnicas del servicio

En esta etapa se verificará que la propuesta técnica presentada por el proveedor cumpla con los requisitos establecidos en los presentes Términos de Referencia.

El proveedor deberá presentar una propuesta técnica para la prestación del servicio de operación y soporte de plataforma de atención y automatización mediante agente de inteligencia artificial para la gestión de citas médicas y consultas de DOCTORSV que cubra los alcances planteados en el presente documento.

La evaluación de esta etapa se realizará bajo el método **Cumple / No Cumple**.

Para avanzar a la siguiente etapa, los proveedores deberán cumplir con la totalidad de los requisitos indicados en la siguiente tabla:

No.	CRITERIO A EVALUAR	CUMPLE	NO CUMPLE
PROPUESTA Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS			
1	Cumplimiento de especificaciones técnicas		
2	Presenta descripción de la metodología de mantenimiento, soporte y evolución de la plataforma, incluyendo gestión de incidentes, control de cambios, priorización de requerimientos y gestión de mejoras evolutivas.		
3	Listado de tecnologías, herramientas o plataformas tecnológicas que serán utilizadas para la prestación del servicio, indicando si corresponden a tecnologías propias o de terceros.		
4	Listado de los nombres que formaran parte del equipo de soporte para el mantenimiento y gestión de la plataforma: con sus		

	respectivas hojas de vida.		
5	Presentación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) aplicables a la plataforma, en los que se detallen, como mínimo, los niveles de disponibilidad, los tiempos de respuesta y resolución de incidentes, los horarios de soporte, los mecanismos de escalamiento y cualquier otro indicador de desempeño comprometido por el oferente.		

SEGUNDA ETAPA. Relación calidad-precio y puntuación de criterios de responsabilidad social y ambiental

Esta etapa consiste en la verificación y puntuación de los elementos que permitan la calidad en la ejecución del proyecto, el precio propuesto y los criterios de sostenibilidad, de la siguiente manera:

PERFIL DEL PROVEEDOR		PUNTAJE
1	Presenta certificación vigente de la norma ISO/IEC 27001 o su equivalente, emitida por un organismo certificador acreditado.	20 puntos
2	Presenta certificado SSL/TLS vigente instalado en la plataforma, emitido por una autoridad certificadora, que acredite la protección de la información durante su transmisión.	5 puntos
3	Presenta carta compromiso debidamente autenticada por notario, mediante la cual se comprometa a cumplir durante toda la vigencia contractual con las medidas, controles, políticas y procedimientos de seguridad de la información descritos en los presentes términos de referencia. (Anexo 3)	20 puntos
4	El proveedor deberá establecer en su oferta que dispone de un servicio de soporte técnico con cobertura 24 horas al día, 7 días a la semana (24/7), respaldado por un equipo de atención conformado por un mínimo de cinco (5) integrantes, incluyendo al líder del equipo.	5 puntos
5	Presenta carta compromiso debidamente autenticada por Notario, que garantice el mantenimiento, continuidad y recuperación ante desastres de la plataforma durante toda la vigencia contractual, asegurando criterios de calidad, sostenibilidad y eficiencia en la operación de la solución tecnológica. (Anexo 4)	5 puntos
Experiencia del Proveedor		
6	El proveedor deberá presentar al menos dos (2) referencias o evidencias de servicios similares a los solicitados, correspondientes a proyectos ejecutados dentro de los últimos cuarenta y ocho (48) meses.	20 puntos
Perfil del personal clave		
7	Un (1) Líder técnico con experiencia mínima de cuatro (4) años en la implementación, administración y mejora continua de soluciones tecnológicas y plataformas digitales para la gestión de servicios, atención	10 puntos

	de usuarios y seguimiento de procesos.	
PUNTAJE MÁXIMO		85 puntos

- ❖ El proveedor podrá cumplir los criterios anteriores con documentación propia, de sus subcontratistas, de su sociedad matriz, empresas del mismo grupo empresarial y/o afiliadas.
- ❖ Para el cumplimiento del criterio de “Experiencia del proveedor”, deberá presentar al menos dos (2) referencias o evidencias verificables de Experiencia multinacional, regional o nacional de servicios similares a los solicitados, correspondientes a proyectos ejecutados dentro de los últimos cuarenta y ocho (48) meses, que demuestren la experiencia en la implementación, licenciamiento, operación y soporte de plataformas tecnológicas de atención y automatización basadas en inteligencia artificial, con integración a canales digitales de comunicación y capacidad para gestionar altos volúmenes de interacciones. Para efectos del presente requisito, se entenderá por “referencias o evidencias” cualquiera de los siguientes documentos: cartas de recomendación, constancias o notas simples de trabajos realizados con una calificación de excelente o muy bueno, casos de éxito públicos, documentación contractual o facturas electrónicas que respalden la prestación del servicio.

Posteriormente se puntuará la **PROPUESTA ECONÓMICA** valorando con 15 puntos la propuesta de menor valor, a la siguiente propuesta de menor precio se le otorgará un puntaje de 12 puntos, a la siguiente de 9 puntos y así sucesivamente se colocará un puntaje equivalente al resultado del puntaje anterior menos tres puntos.

El Proveedor deberá presentar su oferta económica tomando en cuenta el anexo 1, de la presente SEI.

Visualización general de la evaluación:

CRITERIO	PUNTUACION MÁXIMA
CALIDAD	85 puntos
PRECIO	15 puntos

Durante la evaluación, el Hospital Nacional El Salvador generará comunicaciones con los proveedores con el estricto objetivo de obtener y/o comprender los elementos necesarios para concluir la evaluación, realizando prevenciones y aceptando subsanaciones, dejando constancia de dicha comunicación en el expediente de la contratación con base a los principios de igualdad y transparencia. No podrá aceptarse subsanación que modifique la oferta económica ni podrá prevenirse en más de una ocasión cualquier punto. El plazo de subsanación será establecido por el HNES en la comunicación correspondiente.

Una vez finalizada la evaluación se emitirá el informe correspondiente, el cual determinará cuál es la propuesta más favorable y se procederá de conformidad a lo establecido en el literal E. “Resultado de la Evaluación” del romano I “CONDICIONES GENERALES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN”, de la presente Solicitud de Expresión de Interés.

15. EXCLUSION DE PROPUESTAS.

No se evaluarán propuestas de proveedores que se encuentran en el Registro de Sanciones de COMPRASAL y en las listas de sancionados con inhabilitación para contratar emitidas por el Banco Mundial

y Banco Interamericano de Desarrollo.

16. IMPUGNACIONES.

Los proponentes dispondrán de dos (2) días para interponer “Escrito de Inconformidad” en el cual deberán exponer de manera clara los argumentos de su disensión, de conformidad a los criterios evaluados y a su propuesta presentada.

Recibido el escrito, el HNES convocará los evaluadores que conocieron las propuestas, quienes evaluarán el escrito y sus elementos y decidirán si se mantiene la elección de la Oferta más favorable o se modifica. Esta decisión pasará a aprobación de la máxima Autoridad de la institución o su delegado y posteriormente deberá ser notificada a los interesados. El procedimiento anterior se realizará en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la recepción del escrito de inconformidad.

ANEXO 1. FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA FINANCIERA.

SOLICITUD DE EXPRESIÓN DE INTERÉS- No. _____, “SERVICIO DE OPERACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y AUTOMATIZACIÓN MEDIANTE AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS Y CONSULTAS DE DOCTORSV”.

Este formulario contendrá lo relativo a la oferta financiera y debe reflejar el detalle del presupuesto para la prestación del servicio y será utilizado únicamente para efectos de la evaluación financiera.

El presente formulario los precios deberán contener lo relativo a los costos, impuestos y otros cargos aplicables, con el fin de asegurar que las instituciones contratantes tengan una visión completa y exacta de los compromisos financieros asociados a cada oferta. Está clara delimitación es esencial para evitar ambigüedades, malentendidos o interpretaciones erróneas que puedan surgir durante el proceso de evaluación y selección de las ofertas, garantizando así que todas las ofertas sean comparables de manera equitativa y que los evaluadores puedan tomar decisiones sobre la base de información precisa y detallada.

DESCRIPCIÓN DE LA FORMA DE PAGO PROPUESTA:

Acepto la forma de pago indicada en la EXPRESIÓN DE INTERÉS No. _____ “SERVICIO DE OPERACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y AUTOMATIZACIÓN MEDIANTE AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS Y CONSULTAS DE DOCTORSV”.

RESUMEN DE LOS COSTOS:

DESCRIPCIÓN	MONTO TOTAL OFERTADO (US\$) IVA INCLUIDO
EXPRESIÓN DE INTERÉS No. _____ “SERVICIO DE OPERACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y AUTOMATIZACIÓN MEDIANTE AGENTE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS Y CONSULTAS DE DOCTORSV”.	

NOTA: Al monto total ofertado se adicionará el saldo disponible del presupuesto destinado a los servicios de WhatsApp Outbound (Plantillas). Estos servicios serán facturados y pagados mensualmente, de acuerdo con el consumo efectuado y a los precios unitarios por conversaciones ofertados, hasta agotar la disponibilidad presupuestaria. En consecuencia, el monto adjudicado corresponderá a la suma del valor ofertado correspondiente a los componentes del 1 al 3, más el saldo presupuestario remanente asignado al presente proceso.

Anexo 1.1. Detalle de precios por componente:

Ítem	N°	Tipo de componente	Precio mensual/ unitario con IVA incluido	Cantidad de Meses	Precio total con IVA incluido
1	1	Licencia hasta 1M de conversaciones mensuales	\$	12	\$
	2	Soporte	\$	12	\$
	3	Infraestructura dedicada para voz IP	\$	12	\$
	4	WhatsApp Outbound (Plantillas)	Monto presupuestado a definir por la Institución		
	4.1	WhatsApp Marketing	\$	-----	
	4.2	WhatsApp Utility	\$	-----	
		Total			\$

Fecha: _____ de _____ de 2026.

f.*

[nombre del representante legal]

[sello]

[nombre de la persona jurídica proponente]

****La firma del Representante Legal del proponente o apoderado facultado para tal fin, según aplique.***

ANEXO 2. FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE.

1	Nombre del Oferente:				
2	Tipo de empresa (indique clase): Colocar una X	Persona Jurídica ()			
3	Clasificación del Proponente (Colocar una X en el tamaño de la empresa):				
		Microempresa	Pequeña empresa	Mediana Empresa	Gran Empresa
4	Fecha de establecimiento / Fecha de Creación de la Sociedad:				
5	Dirección:				
6	Teléfonos:				
7	Nombre del Representante Legal (si aplica)				
8	No. de Documento del Representante Legal (si aplica) DUI para nacionales, Pasaporte para extranjeros.				
9	No. NIT del Representante Legal. (si aplica)				
10	No. NIT de la Sociedad				
11	Nombre de la Persona de Contacto				
12	Teléfonos				
13	Correo electrónico (Para recibir notificaciones):				

f.* _____

[nombre del representante legal]

[sello]

[nombre de la persona jurídica proponente]

***La firma del Representante Legal del proponente o apoderado facultado para tal fin, según aplique.**

ANEXO 3. FORMATO DE CARTA COMPROMISO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

Fecha_____

Señores:

[Nombre de la Institución]

Presente.

Yo, [Nombre completo del representante legal], mayor de edad, [profesión u oficio], del domicilio de [ciudad], actuando en mi calidad de Representante Legal de [Nombre del oferente], por medio de la presente DECLARO Y ME COMPROMETO a lo siguiente:

PRIMERO. Que mi representada cumple y cumplirá durante toda la vigencia contractual con las medidas, controles, políticas y procedimientos de seguridad de la información requeridos en los Términos de Referencia correspondientes al proceso de contratación denominado “[nombre del proceso]”.

SEGUNDO. Que mi representada garantizará la confidencialidad, integridad, disponibilidad y protección de toda la información que sea procesada, almacenada, transmitida o gestionada mediante la plataforma objeto de la contratación.

TERCERO. Que mi representada mantendrá implementados controles de seguridad de la información, incluyendo, entre otros, mecanismos de cifrado de datos en tránsito y en reposo, gestión de accesos basada en roles y perfiles, registros de auditoría y trazabilidad de actividades, mecanismos de respaldo y recuperación de información, así como procedimientos para la gestión y atención de incidentes de seguridad.

CUARTO. Que la información proporcionada por la institución contratante y por sus usuarios será utilizada exclusivamente para la ejecución de los servicios contratados y no será divulgada, transferida, comercializada, compartida ni utilizada para fines distintos a los establecidos en la orden de pedido, salvo autorización expresa y por escrito de la institución o por mandato legal aplicable.

QUINTO. Que mi representada adoptará las medidas técnicas, administrativas y organizativas necesarias para prevenir accesos no autorizados, pérdida, alteración, divulgación o uso indebido de la información que sea procesada en el marco de la prestación del servicio.

SEXTO. Que, en caso de producirse cualquier incidente de seguridad que pueda comprometer la información administrada mediante la plataforma, mi representada notificará oportunamente a la institución contratante y ejecutará las acciones necesarias para su atención, mitigación y resolución.

SÉPTIMO. Que mi representada mantendrá vigente durante la ejecución contractual la certificación ISO/IEC 27001 o certificación equivalente presentada como parte de su oferta, o en su defecto implementará medidas equivalentes que garanticen el cumplimiento de los estándares de seguridad comprometidos.

La presente carta compromiso se emite para ser incorporada a la oferta presentada en el proceso antes referido, obligando a mi representada al cumplimiento de las condiciones aquí establecidas durante toda la vigencia de la relación contractual.

Atentamente,

[Nombre del representante legal]

Representante Legal

[Nombre del oferente]

[Sello de la empresa]

AUTENTICACIÓN NOTARIAL

(La presente firma deberá ser autenticada por notario de conformidad con la legislación aplicable).

ANEXO 4. CARTA COMPROMISO DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO, MANTENIMIENTO Y RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES.

Fecha_____

Señores

[Nombre de la Institución]

Presente.

Yo, [nombre completo], actuando en mi calidad de Representante Legal de [nombre del oferente], por medio de la presente me comprometo, en nombre de mi representada, a garantizar durante toda la vigencia contractual la continuidad operativa de la plataforma ofertada, así como la prestación de los servicios de mantenimiento, actualización, soporte y evolución requeridos para su adecuado funcionamiento.

Asimismo, nos comprometemos a mantener e implementar mecanismos y procedimientos de continuidad del servicio y recuperación ante desastres que permitan restablecer oportunamente la operación de la plataforma ante fallas, incidentes o eventos que puedan afectar su disponibilidad.

De igual forma, garantizamos que la solución tecnológica será operada bajo criterios de calidad, sostenibilidad operativa y uso eficiente de los recursos tecnológicos necesarios para su funcionamiento, procurando la continuidad y estabilidad de los servicios prestados a la institución contratante.

La presente carta se emite para ser incorporada a la oferta presentada dentro del proceso de contratación denominado “[nombre del proceso]”, obligándonos al cumplimiento de los compromisos aquí establecidos durante toda la ejecución contractual.

Atentamente,

[Nombre del Representante Legal]

Representante Legal

[Nombre del Oferente]

[Sello de la empresa]

AUTENTICACIÓN NOTARIAL

(La presente firma deberá ser autenticada por notario de conformidad con la legislación aplicable).