



PROPUESTA COMERCIAL

Esperanza Eterna

hibot

Medellín, 28 de Febrero de 2022.

Señores:

Esperanza Eterna

A continuación, relacionamos tanto las condiciones técnicas como las comerciales de nuestra propuesta.

De antemano agradecemos la confianza depositada en Digital Interactions, estamos seguros de que con nuestra experiencia y conocimiento podremos apoyarlos de la mejor manera en el desarrollo de este proyecto.

Cualquier inquietud con gusto estaremos atento a resolverla.

Cordialmente,

Silvana Villegas.

Sales Representative

HiBot.

Cel: +57 315-432-1004

Declaración de confidencialidad

Este documento contiene información confidencial de **Digital Interactions** cuyo único propósito es permitir que el destinatario evalúe la propuesta adjunta. Tomando en cuenta la recepción de este documento, el destinatario acuerda mantener dicha información en carácter de confidencial y no reproducir o divulgar esta información a ninguna persona fuera del grupo o del comité de evaluación directamente responsable de la evaluación de sus contenidos, **eximiéndose de** la obligación de mantener la confidencialidad de cualquier información que el destinatario conocía con anterioridad a recibir dicha información de **Digital Interactions**, o que se convierta de público conocimiento sin que haya intervenido el destinatario, desde **Digital Interactions**, o se reciba sin obligación de confidencialidad desde un tercero que no tenga ninguna obligación de confidencialidad con **Digital Interactions**. Cualquier nombre de otras compañías o productos de terceros que se mencionan en esta propuesta, se usan sólo con propósitos de identificación y pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.



Acerca de nosotros

Digital Interactions SAS es una empresa que conecta a personas y empresas a través de tecnología para facilitarles la vida en su camino a una mejor experiencia digital, a través nuestra plataforma HiBot. La visión de SOFKA es innovar en la manera en la que las empresas se comunican con sus clientes ofreciendo una plataforma que les permita centralizar los canales de atención por donde atienden, mejorando la calidad de servicio que ofrecen. *A la fecha contamos con más de 700 casos de éxito y estamos en más de 22 países.*

Evolucionamos tu negocio mediante la centralización de canales como WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Comment, Telegram, Mercado Libre y Live Chat y de la mano de la implementación de Bots que le permitan optimizar el modelo de atención en procesos como ventas, atención al cliente, cobranza, soporte, entre otros; con precios competitivos y valor agregado a sus clientes.

Somos serviciales y cercanos, queremos ser parte integral de la solución, crecer junto a su compañía y que cuente con nosotros como aliados y partícipes.

Hoy en día, más de 700 empresas, han depositado su confianza en nosotros. Estas empresas se encuentran en los siguientes sectores:

- Banca.
- Marketing Digital.
- Salud.
- Educación.
- Telecomunicaciones.
- Retail.
- Servicio

Planteamiento de la necesidad.

- 1 Líneas de WhatsApp Oficial e 1 línea de whatsapp Business
- 1 Usuarios

Planteamiento de la Solución.

HiBot es una plataforma multicanal y multi-agente que permite gestionar conversaciones de WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Instagram Comment, Mercado libre y página web, de forma eficiente y centralizada a través de equipo de agentes y/o chatbots desarrollados a la medida.

A continuación, damos claridad como hoy con HiBot cubrimos cada una de las necesidades:

Componentes de la solución:

1. Para garantizar el buen funcionamiento de la Plataforma y la comunicación con tantos vendedores externos se hace necesario certificar la Línea de whatsapp para evitar baneos de las líneas, además que se permitirá el envío de mensajes masivos.

Infraestructura requerida.

La solución será ofrecida bajo un modelo SaaS, por lo cual, cada empresa no debe disponer/adquirir una infraestructura propia.

Seguridad.

Sofka en la actualidad se encuentra a la espera de la certificación en ISO27001, y la seguridad de nuestra plataforma y procesos, están enmarcados en la misma.

Supuestos.

El cliente cuenta con equipos de cómputo con navegador Chrome en su última versión para cada uno de los usuarios de la plataforma.

El cliente tiene las preguntas y respuestas para el primer proceso de entrenamiento.

El cliente tiene los documentos para el primer proceso de entrenamiento.

El cliente proveerá la documentación, SDK, servicios web, librerías y/o el código necesario para la integración entre sistemas.

El cliente acompañará en el proceso de implementación del widget web para permitir el despliegue del WeChat en su portal web.

Los flujos son enviados por el cliente.

El cliente debe suministrar la línea de WhatsApp que quiere vincular.

El cliente debe contar el dispositivo celular donde estará alojada la línea de WhatsApp que va a vincular a HiBot.

Tiempos de implementación.

Actividad	Tiempo
Lineas Certificadas	3 a 4 semanas
Elaboración del Bot	será informado después de recibir el flujo
Configuración de la plataforma	2 horas
Pruebas e entrega al cliente del bot	1 Hora

Acuerdo de nivel de servicio.

Horarios de atención.

Atención 21/7 a través de WhatsApp y/o correo.

Tiempos de respuesta y solución.

Las incidencias reportadas a la mesa de ayuda comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo con la severidad asignada a cada incidente. La severidad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto.

Se detallan en la siguiente tabla los tiempos de acuerdo con las distintas severidades.

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo Solución
Crítico	Sin disponibilidad de la Plataforma HIBOT.	Inmediata	Según la complejidad
Alto	Problema de gran impacto donde continua la producción de HIBOT pero de una manera imperfecta; impacto significativo al cliente que amenaza productividad futura.	2 horas	4 horas
Medio	El Servicio de HIBOT continúa funcionando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar con una mínima disminución de performance.	4 horas	12 horas
Bajo	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente	8 horas	32 horas
Planificado	Implementación de una solicitud de cambios que no es requerida de manera urgente. Las tareas se desarrollan normalmente	3 días	Planificado

Bot Personalizado desarrollado por nuestro equipo (Opcional)

Contamos con un equipo de especialistas en desarrollo de chatbots a la medida o con integraciones

Mejore el desempeño de su negocio mediante la automatización de la gestión.

- Integración a sistemas externos.

Reglas de negocio y/o validaciones.

Inteligencia Artificial

* El valor del bot es por separado **Valor Bot:** Valor a estimar (Pagamento único)

Paga solo por las conversaciones gestionadas por el chatbot. Las conversaciones que pasan al agente, no tienen costo.

Valor hora desarrollo 30 USD

Paquete mínimo 40 USD (1000 Conversaciones) su valor puede variar según el consumo. (conversaciones adicionales desde 0,04 USD por conversación) Ver tabla

Conversaciones adicionales	Cobro a demanda	Valor unitario en USD
Hasta 5,000	Mensual	0.04
De 5,001 a 15,000	Mensual	0.037
De 15,001 a 25,000	Mensual	0.035
De 25,001 a 50,000	Mensual	0.030
De 50,001 a 75,000	Mensual	0.020
Mas de 75,000	Mensual	0.018

Tarifas WhatsApp Business API.

Las conversaciones del API de WhatsApp Business se dividen en dos categorías que tienen un precio diferente:

BIC*: Iniciadas por empresas, como notificaciones posteriores a la compra.

UIC**: Iniciado por el usuario, como atención al cliente y consultas de soporte general.

Nivel gratuito: Las primeras 1,000 conversaciones de cada mes serán gratuitas, por lo que su empresa puede comenzar a crear experiencias que a sus clientes les encantarán antes de tener que pagar. *Por el tiempo que Facebook lo tenga activo

Puntos de entrada gratuito: Las conversaciones no se cobrarán cuando un usuario envíe un mensaje a una empresa mediante un botón de llamada a la acción en los anuncios que hacen clic en WhatsApp o en una CTA de página de Facebook .

- Todas las conversaciones se miden en incrementos de 24 horas, o ""sesiones"", que comienzan cada vez que una empresa envía el primer mensaje. El primer mensaje puede ser una respuesta a la consulta de un usuario, bot o una plantilla de mensaje iniciado por la empresa que se está enviando.
- Los cargos por conversaciones se basan en el número de teléfono del usuario final.
- Las tarifas para las conversaciones iniciadas por la empresa y las conversaciones iniciadas por el usuario varían según el mercado (país o región).

Tarifas de conversaciones por país.

Fee ***Monthly		\$25.00
País	BIC*	UIC**
Colombia	\$0.018	\$0.011
Panamá	\$0.126	\$0.076
Ecuador	\$0.126	\$0.076
Perú	\$0.107	\$0.032
Bolivia	\$0.126	\$0.076
Guatemala	\$0.126	\$0.076
El Salvador	\$0.126	\$0.076
Honduras	\$0.126	\$0.076
Nicaragua	\$0.126	\$0.076
Costa Rica	\$0.126	\$0.076
R. Dominicana	\$0.126	\$0.076
México	\$0.062	\$0.019
Argentina	\$0.094	\$0.056
Brasil	\$0.089	\$0.054
Chile	\$0.135	\$0.081
Norte América	\$0.026	\$0.016
España	\$0.110	\$0.066
Otros países	Consultar	Consultar

Término del servicio WhatsApp business API.

- Aplicar no garantiza que Facebook aprobará la cuenta.
- La línea que se configura debe ser proporcionada por el cliente.
- Una vez se adquiera podrá realizar envíos masivos.
- Para enviar notificación al cliente por WhatsApp debe tener aprobadas las plantillas (mensajes) y debe tener aprobación previa de los clientes.
- Se debe firmar un contrato y/o cualquier documento adicional que Facebook requiera.
- El cliente debe tener Fan Page en Facebook y estar dispuesto a presentar documentos de constitución.
- El cliente debe aceptar y cumplir los Términos y Condiciones de WhatsApp.
- El Monthly Fee se cobra por cuenta configurada (línea de WhatsApp).
- El cobro de los mensajes se hace a la localización de la línea que recibió el mensaje, no la línea remitente que lo envió.
- Cuando el cliente aplique a WhatsApp debe tener en cuenta que no es por periodo de pruebas sino un proyecto en producción.
- El cobro del servicio empieza desde que se da la activación de la línea o a partir del 1 de febrero 2022 en caso de ser cliente existente.
- Los tiempos de aprobación y configuración de WhatsApp pueden variar.
- Tener estatus ""Green Label"" depende directamente de Facebook, no depende de HiBot y el cliente puede tener una cuenta verificada sin alcanzar el máximo estatus con el check verde.

¿Qué incluye el Monthly Fee *?**

- 1000 primeras conversaciones (hasta que WhatsApp así lo considere)
- Capacidad de transacción dedicada por cliente.
- Instancia única en infraestructura.
- Proceso de aprobación de Facebook.
- Soporte y generación de alta disponibilidad.

Resumen de la inversión.

Hibot te ofrece 2 formas de trabajar

API OFICIAL Totalmente estable y seguro para tus clientes y tu empresa.

La API oficial te da la garantía de estabilidad en el uso + seguridad de datos, ya que cumple con las normas de uso de WhatsApp y Facebook.

Se pueden hacer los envíos de mensajes masivos sin riesgo de baneo de la línea desde la plataforma y puedes manejar grandes volúmenes de mensajes y clientes sin presentar lentitud porque no dependes de la capacidad de tu celular para procesar la información (tu información se almacenará en la nube), es la más indicada por el volumen de mensajes que manejan.

CONEXIÓN VIA CODIGO QR

Funciona como un reflejo de la aplicación en el móvil. Con esto, la operación está ligada a las limitaciones de tu dispositivo.

Debes mantenerlo encendido y tener una buena memoria en el celular para su buen funcionamiento.

Opción 1 Plan Pyme

1 Línea de WhatsApp, 4 Usuarios + 1 Administrador, 6 conversaciones por agente, 1 Mes de histórico de conversación +

PLAN PYME		Incluido	Adición	USD por mes
Usuarios incluidos	\$ 30	2		\$ 60
Canales incluidos	\$ -	1		\$ -
Usuarios adicionales	\$ 30	NO	2	\$ 60
Licencia admin	\$ 10	NO	1	\$ 10
Canal Adicional	\$ 20	NO	0	\$ -
Mes Histórico Adicional (1 mes incluido)	\$ 1,5	1 mes	2	\$ 12,0
Conversación adicional (Paquete x 6)	\$ 2,0	6 x agente	0	\$ -
Modulo Reportes	\$ 10,0	NO	1	\$ 10
Horarios de atención	\$ 5	NO	1	\$ 5
Menu interactivo	\$ 10	NO	0	\$ -
Bloqueo por IP	\$ 5	NO	0	\$ -
Validacion REGEX	\$ 5	NO	0	\$ -
Notificacion Leídos	\$ 10	NO	0	\$ -
Encuesta Satisfacción	\$ 5	NO	0	\$ -
Modulo de Chatbot (What) (Incluye 1000 conversaciones)	\$ 25	NO	1	\$ 25
Total mensual				\$ 182,0

Descripción	Cantidad	Valor und	Valor total	Modalidad
Plan PYME Ver tabla			182 USD	Mensual
OPCIONAL				
Fee mensual Whatsapp 1 API 1.000 conversaciones incluidas	1	25 USD	25 USD	Mensual
Conversaciones iniciadas por la empresa	1	0,107 USD		A demanda
Conversaciones iniciadas por el usuario	1	0,032 USD		A demanda
Total			207 USD	

**Ver los valores del API según el país donde se realiza el envío

OPCIÓN 2 Plan Premium

5 canales de atención pudiendo elegir entre (whatsapp, Facebook, Instagram, Telegram, Mercado libre, Pagina web), 4 Usuario + 1 Admin, Conversaciones Ilimitadas por agente, 6 meses de historial de conversaciones almacenadas en Hibot, y los demas módulos incluidos.

PLAN PREMIUM	Incluido	Adición	USD por mes	
Usuarios incluidos	\$ 90	1	\$ 90	
Canales incluidos		5	\$ -	
Usuarios adicionales	\$ 90	NO	3	\$ 270
Licencia admin	\$ 20	NO	1	\$ 20
Canal Adicional	\$ 20	NO	0	\$ -
Mes Histórico Adicional (6 meses incluidos)	\$ 1,5	6 meses	0	\$ - ,0
Conversaciones	\$ -	Ilimitadas		\$ -
Modulo Reportes	\$ -	SI		\$ -
Horarios de atención	\$ -	SI		\$ -
Menu interactivo	\$ -	SI		\$ -
Bloqueo por IP	\$ -	SI		\$ -
Validacion REGEX		SI		\$ -
Notificacion Leídos	\$ -	SI		
Encuesta Satisfacción	\$ -	SI		\$ -
Modulo de Chatbot (Incluye 1000 conversaciones)	\$ -	SI		\$ -
Total mensual			\$ 380,0	

Descripción	Cantidad	Valor und USD	Valor total USD	Modalidad
Plan Premium Ver tabla			380 UDS	Mensual
OPCIONAL				
Fee mensual Whatsapp 1 API 1.000 conversaciones incluidas	1	25 USD	25 USD	Mensual
Conversaciones iniciadas por la empresa	1	0,107 USD		A demanda
Conversaciones iniciadas por el usuario		0,032 USD		A demanda
Total			405 USD	

**Ver los valores del API según el país donde se realiza el envío

Condiciones comerciales.

Vigencia: 30 días de la propuesta.

Medios de pago: Tarjeta de Credito

Moneda de pago: USD

Iva: Excento de IVA

Implementación: Gratuito

Soporte: Gratuito, via chat, telefono o e-mail 24/7

Plan: Prepagos, con posibilidad de aumentar o disminuir a cualquier momento.

Esta propuesta deberá estar amparada con una aceptación formal del cliente, una Orden de Compra o con un Contrato.

Las facturas correspondientes al servicio deberán ser pagadas dentro de los cinco (5) días de la fecha de presentación de estas.

Condiciones especiales.

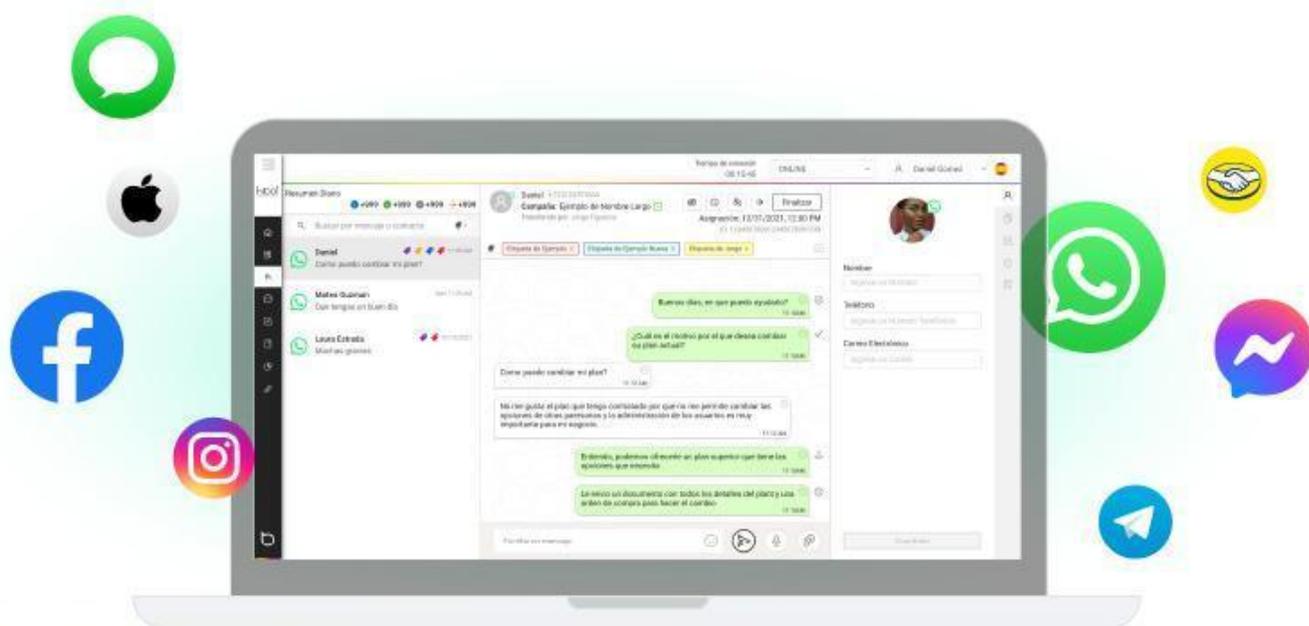
1. Sofka Technologies no puede responsabilizarse sobre el nivel de servicio y continuidad por parte de las redes sociales (WhatsApp, Facebook e Instagram, o las que se pudieran conectar en un futuro) Dichas redes sociales, son empresas independientes a Sofka Technologies y en caso que las mismas, decidan realizar cambios unilateralmente sobre su API, que cambien las condiciones por las cuales hoy es posible conectarse con ellos, el servicio podría verse afectado, exceptuando de responsabilidad tanto al cliente final como a Sofka Technologies. Es importante aclarar que no se tiene un control 100% de estos canales.
2. Propuesta comercial
3. Se detallan las políticas de uso, contenido y comunicación de WhatsApp API. Adicionalmente, es requisito cumplir las políticas de contenido, uso y comunicación de WhatsApp, las mismas que están publicadas y actualizadas en el sitio web oficial WhatsApp.
Término legales de uso de WhatsApp: <https://www.whatsapp.com/legal>
4. WhatsApp API no puede ser utilizado para enviar SPAM ni responder de forma comercialmente agresiva, reiterada ni insistente a usuarios.

www.hibotchat.com

Contáctanos: +57 3154321004

[Click aquí para hablar por WhatsApp](#)

Más de **700 empresas** en más de **22 países** ya generan resultados con Hibot.



hibot