

**INFORME TÉCNICO PERICIAL QUE JUSTIFICA EL USO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN POR EXCEPCIÓN DE EXCLUSIVIDAD PARA LA ADQUISICIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LAS PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN UCONTACT Y HEYNOW.**

Al : Comité de Compras y Contrataciones.

Fecha : 18 de agosto de 2023

Asunto : Informe pericial de justificación de procedimiento de contratación por excepción de exclusividad para la autorización para la adquisición del licenciamiento y soporte de las plataformas de comunicación Ucontact y HeyNow.

En atención al requerimiento de fecha 15 de agosto del presente año, de la Dirección de Tecnología de la Información, mediante el cual solicitan la autorización para la compra del licenciamiento y soporte de las plataformas de comunicación Ucontact y HeyNow, hemos sido convocados a los fines de rendir un informe técnico pericial que justifique el uso de la excepción por exclusividad de la adquisición solicitada.

**Antecedentes de la Contratación:**

El Banco Agrícola de la República Dominicana (BAGRICOLA) actualmente cuenta con una infraestructura de comunicación denominada Ucontact la cual es utilizada por el Centro de Interacción Bagricola y es la plataforma Contac center que soporta todas las llamadas de todos los clientes para asistencia a internet Banking y todos sus productos asociados en las 64 Sucursales y Oficinas a nivel nacional. Además, esta plataforma cuenta con un flujo automatizado de llamadas que nos permite tener estadísticas de los casos de los clientes atendidos y registrar las llamadas para fines de informes, auditoria, investigación y reportaría a la Superintendencia de Bancos o de índole legal.

A que adicionalmente está incluido como parte de la solución del centro de interacción la plataforma HeyNow la cual es una herramienta core que se encarga de gestionar y soportar los procesos de solicitudes realizadas por los clientes a través de las plataformas digitales como son WhatsApp, Facebook, Instagram, etc. y esta plataforma se encarga de procesar la información, dar repuestas automatizadas y mantener un registro de todas las solicitudes realizadas a través de estos canales que luego son integrados con la plataforma Ucontact para ser atendidos por los agentes.

En atención a que el Banco, es una institución financiera, la cual debe disponer de sistemas y herramientas de información adecuados, y en virtud de que ya contamos con un servicio contratado, el cual ha funcionado de manera efectiva para los requerimientos que nuestra institución amerita, además de que el Banco se encuentra actualmente trabajando de manera muy activa en actualizaciones del sistema, incluyendo así en nuestra plataforma nuevas herramientas y productos, como es el Internet Banking y otros que entraran en vigor más adelante, por lo que cambiar de plataforma en medio de estos procesos conllevaría retrasar la operatividad del Banco y los avances ya logrados.



DNS  
RBSA

CBS

la

AM

En vista de lo anterior, se requiere la contratación para la adquisición del licenciamiento soporte de las plataformas Ucontact y HeyNow utilizando el procedimiento de contratación por Excepción de exclusividad para uso del Banco Agrícola, que permita el menor impacto de implementación y cambios a la infraestructura de modo que podamos continuar con los servicios presentados.

**Estas son Base Legal y técnica para justificación de proceso de excepción.**

A que la ley 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas, en el literal 3, del Párrafo, artículo 6, establece lo siguiente:

*PÁRRAFO. - Serán considerados casos de excepción y no una violación a la ley, a condición de que no se utilicen como medio para vulnerar sus principios y se haga uso de los procedimientos establecidos en los reglamentos, las siguientes actividades:*

*3. Las compras y contrataciones de bienes o servicios con exclusividad o que sólo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica;*

*A que el artículo 3 numeral 5 del Reglamento lo condiciona para un “número limitado de personas naturales o jurídicas, y el artículo 4 añade dos condiciones para su apropiada ejecución: (i) se debe “garantizar la participación de todos los oferentes beneficiados con la exclusividad”; y (ii) el expediente administrativo debe contener “los documentos justificativos de la exclusividad”.*

**Justificaciones de importancia y aspectos técnicos:**

En la Actualidad el Banco Agrícola tiene instalada esta plataforma de servicios las cuales se encuentran configuradas e integradas con nuestro flujo de procesos y las diversas plataformas que se usan en la comunicación con los clientes. Esta plataforma está integrada con un flujo de procesos y programación que son utilizados para la interacción y comunicación telefónica y de mensajería de los clientes con todos nuestros agentes y oficiales de negocios a nivel nacional en las 64 localidades.

**Desventajas:**

Cambiar de plataforma, la cual apenas tiene 1 año y 2 meses implementadas en estos momentos, ocasionaría inconvenientes ya que estos equipos se encuentran en funcionamiento y configurados con más de 1,100 agentes y usuarios además de estar configuradas con todos nuestros sistemas. Por lo tanto, remover dicha plataforma significaría rehacer toda una logística y reiniciar todo el proceso que inicialmente tomo 7 meses implementar, lo que significaría perder el tiempo invertido en dicha implementación lo que se traduce en gastos asociados que no necesariamente se contemplan en estas adquisiciones. Esto es así por que cuando se adquiere un servicio de este tipo se debe destinar personal técnico y de supervisión internos para la implementación, configuración y despliegue en las 64 sucursales incluyendo gastos de traslado, almuerzo y alojamiento.

DNS  
AGSB  
CBS  
IN  
B



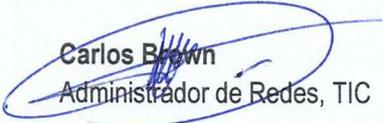
Además, cambiar de plataforma y proveedor retrasaría la operatividad en las sucursales ya que habría que rehacer todas las configuraciones existentes y tendríamos que destinar tiempo en capacitación e inducción a los agentes y usuarios que utilizan el servicio de Chatbots y flujo de llamadas actual, lo que también se traduce en inversión de recursos económicos y tiempo.

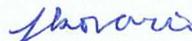
**Considerandos:**

- Que nuestra institución posee actualmente una plataforma de comunicación la cual está configurada y en funcionamiento en las 64 localidades a nivel nacional,
- Que nuestra plataforma está integrada con nuestro core bancario y todas nuestras aplicaciones de procesos de comunicación,
- Que cambiar de plataforma implicaría un cambio de configuración en todas nuestras plataformas e inducción a todos los usuarios sobre el uso de otra tecnología a instalar en la institución,
- Que todo eso agregaría una carga adicional y cambios en nuestra plataforma core y nuestras plataformas de escaneo en todas las sucursales
- Que en caso de cambiar se deberían hacer pruebas de aceptación para otras tecnologías y validar la compatibilidad por las configuraciones particulares que utiliza la institución,
- Que el actual contrato con por suscripción de la plataforma Ucontact y HeyNow, SRL vence el 31/8/2023

**Recomendación:**

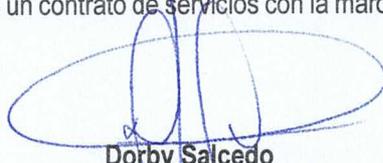
En virtud, a las consideraciones expuestas en el presente informe, y bajo las circunstancias que nos permite la ley, se recomienda al Comité de Compras y Contrataciones, dado que la actual infraestructura tecnológica que posee el Bagricola como mecanismo de comunicación para Contac Center y Chatbots integrado con todas nuestras plataformas a nivel nacional, es la marca Ucontact y HeyNow, iniciar la adquisición del licenciamiento y soporte utilizando el procedimiento de contratación por excepción de exclusividad mediante un contrato de servicios con la marca a través de un proveedor autorizado en el país.

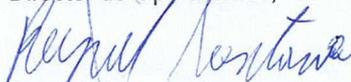
  
**Carlos Brown**  
Administrador de Redes, TIC

  
**Lucia Rosario**  
Técnico de Tesorería

  
**Argely Baez**  
Encargada de Sección de Litigios.



  
**Dorby Salcedo**  
Director de Operaciones, TIC

  
**Reynel Santana**  
Enc. Infraestructura y Datacenter, TIC