BancoAgrícola
¡Cosechando esperanza!

RNC-401007665

SB ENTIDAD AUTORIZADA REGISTRO # 11-050-1-00-0101

INFORME TÉCNICO QUE JUSTIFICA EL USO DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO DE OPERACIONES DE REDES Y ASISTENCIA AL USUARIO MANAGE ENGINE.

Al : Comité administrativo

: Unidad de compras

Fecha : 09 de mayo de 2025

Asunto : Informe técnico de justificación para LA RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO DE OPERACIONES DE REDES Y ASISTENCIA AL USUARIO MANAGE ENGINE.

Resumen: El Banco Agrícola de la República Dominicana (BAGRICOLA) actualmente cuenta con una infraestructura para la gestión centralizada del monitoreo de la red en las 64 localidades a nivel nacional necesarios para la mantener la continuidad de las operaciones del negocio y toda nuestra plataforma bancaria. Además, esta plataforma gestiona todos nuestros activos importantes como son las más de 650 flotas, los equipos servidores en el datacenter y los quipos PC, teléfonos, Impresoras y cualquier activo dentro de la organización. Adicional esta plataforma también se encarga de gestionar todos los ticket y solicitudes para gestión de problemas y solución de caso de TIC para todos los usuarios del core Bancario, Banca Digital y las 64 localidades.

Preámbulo: Dada la situación de la necesidad de una plataforma de monitoreo centralizada se han adquirido mediante el proceso de compras BAGRICOLA-CCC-PEEX-2022-0009, el licenciamiento necesario para uso de la plataforma de estas 3 plataformas. En este proceso anterior fue seleccionado el fabricante y proveedor de servicios Manage Engine a través del representante en República Dominicana SS Dominicana, SRL, por factor menor precio y además de reunir las características necesarias para lograr el objetivo.

Para la institución es de sumo interés continuar con el servicio del proveedor adquirido, ya que el Banco se encuentra trabajando de manera activa en procesos de actualización, incluyendo nuestra plataforma bancaria y nuevos productos, como es el Internet Banking. Nuestro enfoque también incluye plataformas de centralización y de administración de hardware, configuraciones previas y existentes, por lo que cambiar de marca implicaría retrasos significativos sobre los avances logrados y rehacer todo el trabajo hecho.

En vista de lo anterior, se solicita continuar con el proveedor de la suite de soluciones de monitoreo centralizado Manage Engine a través de su representante local autorizado, la empresa SS-Dominicana, SRL la cual el fabricante Manage Engine otorgo el permiso de manejar la cuenta de Banco Agrícola. Esta solución ya se encuentra implementada en producción además de que se encuentra integrada con nuestra plataforma de administración y gestión de monitoreo denominada Service Desk, Endpoint Central, MDM y OpMananger y PAM. Esto nos permitirá mantener la configuración actual y de esta forma no interrumpir el proceso de los de monitoreo ante una nueva implementación con otro proveedor u otra solución.

Base Legal y Técnica para justificación de proceso de excepción.

Las razones legales y técnicas debidamente motivadas que demuestran porque no resulta eficiente ni conveniente realizar un proceso ordinario y que incluya los fundamentos jurídicos de que esta contratación se reconoce como una excepción:

El decreto 416-23, de fecha catorce (14) del mes de septiembre del año dos mil doce (2023) contentivo del reglamento de aplicación de compras y contrataciones de bienes, Servicios y Obras, indica a su vez en los procedimientos especiales / caso de excepción, en su artículo cincuenta y siete (57) establece que serán considerados casos de excepción y no una violación a la ley, las (situaciones) que se detallan a continuación, siempre y cuando se realicen de conformidad con los procedimientos que se establecen en el presente Reglamento:

Artículo 57. Procedimiento de excepción por proveedor único. Establece que el Procedimiento de excepción por proveedor único. Se utilizará este procedimiento para obtener bienes o servicios insustituibles, que solo pueden ser suministrados por una persona natural o jurídica, que es la única opción en el mercado o **que posee la titularidad o derecho del objeto contractual**. Este

procedimiento aplica para entregas adicionales del proveedor original que serán utilizadas como repuestos, ampliaciones **o servicios continuos para equipos existentes, programas de cómputos, servicios o instalaciones**. Cuando el cambio de un proveedor obligue a la institución contratante a adquirir bienes o servicios que no sean compatibles con equipos, programas de cómputos, **servicios o instalaciones existentes, utilización de patentes, marcas exclusivas** y tecnologías que no admitan otras alternativas técnicas

Justificaciones de importancia y aspectos técnicos:

- En la Actualidad el Banco Agrícola tiene una configuración establecida y en producción a través de la cual se realizan el monitoreo de todos los activos de la institución.
- Actualmente estamos bajo contrato con el proveedor Manage Engine a través del representante local SS-Dominicana, SRL
- Actualmente todas nuestras soluciones de Monitoreo para las 64 localidades a nivel nacional y el datacenter se encuentran en monitoreo constante con las soluciones actuales.

Considerandos:

- Que cambiar de proveedor implicaría reconstruir toda la configuración actualmente existente,
- Que Banco Agrícola tiene establecido un contrato de mantenimiento, soporte y servicios con el fabricante Manage Engine,
- Que este representante local SS-Dominicana, SRL posee actualmente todos los derechos para administrar la cuenta de Banco Agrícola en el contrato existente,
- Que el banco ofrece todo el soporte técnico a nieve nacional y de operaciones a todas las plataformas utilizando esta herramienta,
- Que cambiar de plataforma y proveedor implicaría meses de trabajo, configuración y pruebas para lograr la implementación y se perdería los avances y la estabilidad ya logradas,
- Que cambiar de plataforma implicaría una migración de todos los activos tecnológicos desde la plataforma actual a una nueva plataforma, lo que implicaría el riesgo de pérdida de visibilidad de los activos y el monitoreo,

Recomendación:

Dado que la actual infraestructura de backup y almacenamiento fuera de Sitio funciona de forma estable con el proveedor actual Huawei y que bajo el contrato existen solo posee los derechos de soporte el representante local SS-Dominicana, SRL, recomendamos el procedimiento Excepción de Proveedor Único para la contratación de los servicios de monitoreo centralizado de con el proveedor local SS-Dominicana, SRL.

Michael Grullón
Administrador de Base de datos, TIC

Ivan Tamariz
Encargado de Ciberseguridad

Jorge Aquino
Director de Desarrollo, TIC

Lucia Rosario
Técnico de Tesorería

Maria Fernanda Aquino
Abogado Perito, Jurídica.

Carlos Brown
Administrador de Redes, TIC

David Marte
Encargado SOC

Delis Ortiz
Analista de Proveedores, TIC

Jose Baez
Enc. De Infraestructura y Datacenter