

INFORME TÉCNICO PERICIAL QUE JUSTIFICA LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE RENTA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE COBROS VEOCRM DEL BANCO A TRAVÉS DE SU PROVEEDOR LOCAL, HOSTSEVEN, SRL.

Al : Comité administrativo

: Unidad de compras

Fecha : 09 de mayo de 2025

Asunto : Informe pericial de justificación de los servicios de renta, soporte y mantenimiento del Sistema de Gestión de Cobros VeoCRM y VcTalk del banco a través de su proveedor.

En atención al requerimiento de fecha 20 de febrero del 2025 (Oficio No. 2025-2-0035) de esta Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, mediante el cual se solicita la autorización para la renovación del servicio de soporte y mantenimiento del sistema de gestión de Cobros VeoCRM y VcTalk, hemos sido convocados a los fines de rendir un informe técnico pericial que justifique el uso de la excepción por exclusividad de la renovación del software solicitada.

Antecedentes: El Banco Agrícola de la República Dominicana (BAGRICOLA) actualmente cuenta con la solución de software o sistema de gestión de cobros VeoCRM junto a la herramienta o utilitario VcTALK (para las llamadas de forma programada a los clientes en incumplimiento) en ambiente de producción, las cuales son utilizadas diariamente para todo el proceso de gestión de Cobros y seguimiento a los clientes de los préstamos que otorga la institución, esta solución de software ha sido implementada con todas las funcionalidades que fueron adquiridas, y se hace imprescindible para su continuidad en el uso y mejor aprovechamiento el contar con el soporte del fabricante, por lo que es necesario renovar el contrato de soporte y mantenimiento.

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, incluyendo así en nuestra plataforma nuevas herramientas y productos, por lo que cambiar de plataforma en medio de estos procesos conllevaría retrasar la operatividad del Banco y los avances ya logrados.

Preámbulo: Debido a que la solución de software de VeoCRM y el servicio de VcTalk fueron adquiridos con el propietario de las mismas como proveedor local, y posteriormente se firmó con el mismo proveedor el contrato para el soporte y mantenimiento de dichas soluciones como proveedor de los servicios de estas soluciones por ser el único que cumple con las condiciones y características requeridas para su soporte, mantenimiento y adición de mejoras.

Para la institución es imprescindible contar con la continuidad en los servicios de soporte y mantenimiento del proveedor de la solución, ya que es una aplicación que se encuentra en producción con todas las funcionalidades contratadas implementadas y a disposición de los usuarios de la institución.

En vista de lo planteado en los párrafos anteriores, se solicita continuar con el proveedor y propietario de las soluciones de VeoCRM y VcTalk los servicios de soporte y mantenimiento de estas para un mejor aprovechamiento de sus funcionalidades por parte del banco.



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 543-12, de fecha seis (06) del mes de septiembre del año dos mil doce (2012) 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 tres (03) numerales cinco (05) y seis (06) respectivamente establece que:

ARTÍCULO 3.- 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:

5. Bienes o servicios con exclusividad. Aquellos que sólo pueden ser suplidos por un número limitado de personas naturales o jurídicas.

6. Proveedor único. Procesos de adquisición de bienes o servicios que sólo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica. En caso de entregas adicionales del proveedor original que tengan por objeto ser utilizadas como repuestos, ampliaciones o servicios continuos para equipos existentes, programas de cómputos, servicios o instalaciones. Cuando un cambio de proveedor obligue a la Entidad a adquirir mercancías o servicios que no cumplan con los requisitos de compatibilidad con los equipos, programas de cómputos, servicios o instalaciones existentes o la utilización de patentes o marcas exclusivas o tecnologías que no admitan otras alternativas técnicas.

Justificaciones de importancia y aspectos técnicos:

- En la Actualidad el Banco Agrícola tiene la solución de VeoCRM funcionando de manera estable al 100% de sus funcionalidades en producción junto a la herramienta de servicio VcTalk a través de las cuales se desarrolla todo el proceso de gestión de cobros.
- Desde hace algún tiempo se lleva a cabo un plan tendente a mantener en niveles aceptables la morosidad de la cartera de la institución, y esta solución de software constituye la herramienta tecnológica fundamental y determinante para el logro de este objetivo.

Considerandos:

- Que cambiar de proveedor implicaría iniciar desde cero no solo con el desarrollo de una nueva solución, sino el montaje a nivel de configuración de todos los flujos de proceso que aplican según nuestros procedimientos internos.
- Que Banco Agrícola tiene establecido un contrato de mantenimiento, soporte y servicios con el propietario y proveedor de la solución HostSeven, SRL.
- Que el proveedor HostSeven, SRL por ser el propietario y representante local de la solución es el único con la capacidad para el soporte y mantenimiento a la aplicación en la República Dominicana.
- Que cambiar de plataforma y proveedor implicaría años de trabajo, configuraciones, acuerdos, definición de reglas y pruebas para lograr la puesta en funcionamiento a nivel de los usuarios, y además se perdería gran parte de los avances y la estabilidad logrados hasta ahora.
- Que cambiar de plataforma conllevaría volver a invertir todo el esfuerzo llevado a cabo anteriormente para lograr la integración con el Core Bancario.



Banco Agrícola
¡Cosechando esperanza!

RNC-401007665

Recomendación:

Dado que la aplicación o solución de software de gestión de cobros actual funciona de manera estable y satisfactoria alimentándose diariamente con los datos que se proveen desde el Core Bancario, y que el contrato de soporte y mantenimiento existente fue firmado con el propietario y proveedor local de la solución como único con la capacidad de brindar este servicio en la República Dominicana HostSeven, SRL, recomendamos continuar con los servicios actuales mediante la renovación del contrato actual para los servicios de soporte y mantenimiento con el proveedor HostSeven, SRL.

Michael Grullon

Administrador de Base de datos, TIC

Lucia Rosario

Técnico de Tesorería

David Marte

Encargado SOC

Ivan Tamariz

Encargado de Ciberseguridad

Maria Fernanda Aquino

Abogado Perito, Jurídica.

Delis Ortiz

Analista de Proveedores, TIC

Jorge Aquino

Director de Desarrollo, TIC

Carlos Brown

Administrador de Redes, TIC

Jose Baez

Enc. De Infraestructura y
Datacenter



Av. George Washington 601, Santo Domingo, Rep. Dom.



809-535-8088



bagricola.gob.do