



INFORME TÉCNICO PERICIAL QUE JUSTIFICA EL USO DEL PROCEDIMIENTO EXCEPCIÓN DE POR EXCLUSIVIDAD PARA LA RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA Y SOFTWARE DE CONTAC CENTER UCONTAC Y HEYNOW.

Al : Comité de Compras y Contrataciones.

Fecha : 11 de agosto de 2025

Asunto : Informe pericial de justificación de uso del procedimiento Excepción por Exclusividad para LA RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA Y SOFTWARE DE CONTAC CENTER UCONTAC Y HEYNOW.

Resumen: El Banco Agrícola de la República Dominicana (BAGRICOLA) actualmente cuenta con una infraestructura de telecomunicación para la administración y la gestión centralizada de servicios y asistencia telefónica a los clientes del banco mediante el centro de asistencia al usuario a través del software o plataforma de Contac Center UCONTAC Y HEYNOW. Esta plataforma permite a la institución contar con un centro de interacción con los clientes mediante llamadas telefónicas lo que permite poder brindar asistencia a los usuarios de banca en línea, servicios personales y solicitudes de nuevos productos, garantizando la continuidad de los servicios.

Preámbulo: Dada la situación de la necesidad de una plataforma de comunicación para la gestión de las llamadas junto con la gestión de soporte y la necesidad de mantenerla actualizada se adquirió mediante el proceso de compras BAGRICOLA-CCC-PEEX-2021-0003, el licenciamiento necesario para uso de esta plataforma. En este proceso anterior fue seleccionado el fabricante y proveedor de servicios de la plataforma UCONTAC Y HEYNOW integrado al proyecto de Hyperconvergencia a través del representante uno de sus representantes en República Dominicana, por factor de ser proveedor de la marca, además de reunir las características necesarias para lograr el objetivo.

Para la institución es de sumo interés continuar con el servicio de esta plataforma UCONTAC Y HEYNOW, 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 organización, procesos, nuevas 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 herramienta UCONTAC Y HEYNOW a través de uno de sus 3 representante local autorizado, con el fabricante UCONTAC Y HEYNOW y operar bajo las plataformas del Banco Agrícola. Esta solución ya se encuentra implementada en producción además de que es la plataforma que se encarga de gestionar todas las llamadas y comunicación interna y externa dentro de la institución.

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 incluye los fundamentos jurídicos de que esta contratación se reconoce como una excepción.

Es necesario subrayar que el Decreto núm.416-23 que establece el reglamento de aplicación de la Ley núm. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, en su artículo 46 determina los casos de excepción, los cuales "Serán considerados casos de excepción, y no una violación a la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, los procedimientos que se realicen mediante selección competitiva o directa, para dar respuesta a los casos, circunstancias, situaciones y condiciones especiales indicadas en el párrafo del artículo 6 de la referida ley, siempre y cuando se realicen de conformidad con lo establecido en el presente reglamento, y los manuales, guías, políticas y orientaciones normativas que emita la Dirección General de Contrataciones Públicas. De igual modo, el numeral 4 del artículo 46, señala que los procedimientos de selección por excepción se justifican: "Para compras y contrataciones de bienes o servicios que tengan exclusividad":

Handwritten signature

Handwritten initials

Handwritten signature

Handwritten initials



Asimismo, el artículo 49 del reglamento de aplicación de la ley núm.340-06, establece el procedimiento de excepción por exclusividad como una de las excepciones por selección competitiva al disponer que "La contratación por selección competitiva es el procedimiento donde las instituciones realizan un llamado a través de una convocatoria en el SECP, para que las personas interesadas o invitadas, según el tipo de excepción, presenten sus propuestas para el bien, servicio u obra que el Estado necesita. Los procedimientos de excepción por selección competitiva son: 4. Exclusividad, (...)".

En adición a lo anterior, el artículo 54, del precitado Decreto, establece que el procedimiento de excepción por exclusividad aplicará para la adquisición bienes o servicios que por su especialidad solo pueden ser suplidos por un número limitado de proveedores que pueden atender al requerimiento, **que en ningún caso podrá ser mayor de cinco (5)**, A través de esta contratación los oferentes que poseen la exclusividad deben demostrarlo mediante una acreditación o certificación, en caso de que la hubiere, que puede ser nacional o internacional, emitida por una persona, institución u organismo público o privado con autoridad para hacerlo.

De conformidad con el párrafo II, del referido artículo "El procedimiento de selección por exclusividad será por selección competitiva, e iniciará con una resolución motivada del Comité de Compras y Contrataciones sustentada en un informe pericial que justifica su motivo". Asimismo, el Manual General de Procedimiento de Contratación por Excepción detalla en su sección 6.1,5 respecto al procedimiento de excepción por exclusividad, que dicha modalidad se sustenta en que la oferta de los bienes y servicios requeridos está restringida en el mercado a un grupo exclusivo de potenciales oferentes, que pudieran estar acreditados o certificados por una institución u organismo certificador, público o privado, nacional e internacional, siempre que exista dicha institución u organismo.

Tales circunstancias son las que permiten considerar especial o exclusiva la contratación donde se ha realizado un estudio de mercado donde se ha advertido que la oferta está restringida, y puede conocerse de antemano quienes son los proveedores mediante análisis de la oferta del mercado por lo que se utilizará la exclusividad para hacer una invitación a dichos proveedores mediante convocatoria, a fin de que compitan entre ellos, para fomentar la presentación de las mejores propuestas y lograr una compra con valor por dinero y selección objetiva.

En este sentido, los servicios para la renovación de UCONTAC Y HEYNOW Plataforma de Servicios en la Nube, únicamente pueden ser brindados por tres (03) proveedores exclusivos, certificados por el fabricante de dichos productos UCONTAC Y HEYNOW mediante certificación de fecha 8 de julio del año 2025, mediante la cual se identifican como únicos proveedores autorizados para realizar transacciones con estas soluciones en República Dominicana en República Dominicana a las entidades comerciales: Centro Especializado de computación, Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A (CLARO); IPEXPERT IPX, S.R.L y UNISOFT, SRL.

La contratación a través de un proveedor autorizado asegura una asesoría experta y personalizada, garantizando que las soluciones tecnológicas seleccionadas se alineen perfectamente con nuestras necesidades operativas y estratégicas. Esta modalidad de acuerdo, por su duración y las condiciones que ofrece, representa una oportunidad estratégica para mejorar la eficiencia, seguridad, y la continuidad de los servicios tecnológicos en el Banco Agrícola. Adicional estos cuentan con una amplia experiencia y personal certificado lo que permite que puedan brindar soporte de primer nivel ante un evento que comprometa las operaciones y la seguridad.

Justificaciones de importancia y aspectos técnicos:

- Esta plataforma es utilizada para realizar el proceso de asistencia a los clientes del banco y centralizan toda la operación de llamadas crítica para brindar soporte a nivel nacional,
- Que en la actualidad el Banco Agrícola tiene una configuración establecida y en producción a través de la cual se realizan los soportes y actualizaciones a esta plataforma, garantizando un respaldo confiable de la información
- Que actualmente estamos bajo contrato con el proveedor UCONTAC Y HEYNOW ,

Considerandos:

STH
XB

DBT

MFA



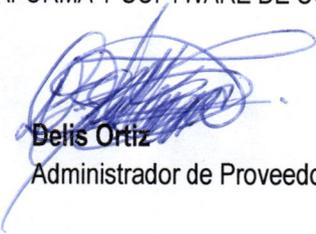
- La ley establece que el procedimiento de excepción por exclusividad aplicará para la adquisición bienes o servicios que por su especialidad solo pueden ser suplidos por un número limitado de proveedores que pueden atender al requerimiento, **que en ningún caso podrá ser mayor de cinco (5) y según el fabricante solo 3 oferentes pueden ofertar este producto,**
- 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 UCONTAC Y HEYNOW,
- Que este UCONTAC Y HEYNOW poseen actualmente todos los derechos y titularidad sobre el bien actual para operar la sobre la cuenta de Banco Agrícola en el contrato existente,
- Que representa un riesgo elevado cambiar de marca de plataforma UCONTAC Y HEYNOW ya que esta forma parte de los servidores y está integrada a los servicios que actualmente corren en producción, además implicaría meses de trabajo, configuración y pruebas para lograr la implementación y se perdería los avances y la estabilidad ya logrados,
- Que el uso de estas aplicaciones está protegido por el derecho de autor y usarlas sin licenciamiento sería violatorio a las leyes y normativas que la regulan,
- Que no continuar con el servicio representaría la paralización de las operaciones que actualmente se llevan a cabo a través de estas plataformas,
- 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 que estos no son compatibles con otras plataformas,

Recomendación:

Finalmente, dado lo anterior y considerando la necesidad de asegurar una gestión tecnológica eficiente y segura que respalde nuestras operaciones y servicios, recomendamos proceder siguiendo el procedimiento de excepción por exclusividad, conforme a los artículos 49 y 54, del Reglamento de Aplicación No. 416-23, de la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y su modificación, razones por las que solicitamos su aprobación para avanzar con este proceso crítico para la continuidad de nuestras operaciones tecnológicas.

Dado que la actual infraestructura de gestión de comunicación y llamadas de call center actual funciona de forma estable con el proveedor internacional actual UCONTAC Y HEYNOW y que bajo el contrato existente posee el derecho titular de la solución, recomendamos el procedimiento Excepción por Exclusividad para la contratación de los servicios de RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA Y SOFTWARE DE CONTACT CENTER UCONTAC Y HEYNOW.


Luis Tull
Administrador de Continuidad, TIC


Delis Ortiz
Administrador de Proveedores, TIC


Jose Baez
Enc. De Infraestructura y Datacenter

Lucia Rosario
Técnico de Tesorería


Maria Fernanda Aquino
Abogado Perito, Jurídica.