

**INFORME TÉCNICO**

**JUSTIFICACIÓN DE SELECCIÓN DE PROVEEDOR  
UNICO PARA LA RENOVACION ANUAL DE LAS  
LICENCIAS CA SERVICE**

**MAYO 2022**

**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA**

**Renovación anual Licencias CA Service Desk**

*casl  
Y.P.*

**Para:** Comité de Compras y Contrataciones EDEEste

**De:** Yaneyri Pérez  
Directora de Tecnología de Información

**Asunto:** Informe Justificativo de Selección de Proveedor – Renovación Anual Licencias CA Service Management Service Desk Manager

**Fecha:** 16 de mayo del 2022

Estimados miembros del Comité de Compras:

Luego de un cordial saludo, tenemos a bien presentarles un informe mediante el cual solicitamos su evaluación para la contratación del proveedor Mediatrix, por calificar este como Proveedor Único para la siguiente adquisición, esperando por el numero asignado al PACC 2022, en virtud de lo expuesto a continuación:

### **Renovación Anual 25 Licencias CA Service Management Service Desk Manager**

#### **I. Antecedente**

Desde el 2006 EDEEste utiliza aplicación de Mesa de Ayuda como herramienta para la gestión de los servicios ofrecidos por las diferentes áreas de la empresa. Dicha aplicación fue desarrollada de manera local por el departamento de tecnología, aplicación ya obsoleta y sin la posibilidad de poder incorporar nuevos ajustes a los códigos fuentes.

En 2016 se realizó un piloto con la herramienta de Service Manager de Microsoft, teniendo un alcance solamente de los servicios proporcionados por el área de Tecnología. Al iniciar el proceso para el desmonte de la aplicación local, se nos indicó que el esquema de licenciamiento Microsoft para el portal de usuarios requiere de una licencia por empleado, lo que eleva el costo de la implementación. Cada licencia tiene un costo de RD\$4,154.33 con impuestos incluidos.

En 2018 fue aprobado el proceso de comparativa de precio para un nuevo sistema de Mesa de Ayuda, quedando seleccionado en 2019 la marca CA por mejor oferta económica y evaluación técnica.

Cada año, la Dirección de Tecnología incluye en el presupuesto, el pago de los mantenimientos anuales de las plataformas y sistemas principales, que, por sus funciones, requieren un soporte del fabricante y disponer del derecho a optar por las nuevas versiones.

cap  
Y.P

Ver histórico de compras:

Histórico renovación anual			
Producto	Periodo	Inversión US\$	Observaciones
CA Service Desk 25 licencias concurrentes	Mayo 2022 a Mayo 2023	15,678.91	
	Mayo 2021 a Mayo 2022	15,678.91	Plan anual de mantenimiento y nueva versión solución CA Service (Pedido 4500026172)
	Marzo 2020 a Mayo 2021	15,678.91	Plan anual de mantenimiento y nueva versión solución CA Service (Pedido 4500025306)

## II. Objetivo

Renovar el mantenimiento anual de las 25 licencias concurrentes de CA Service Management Service Desk Manager, que se usan para la gestión de los requerimientos e incidencias en la Mesa de Ayuda para el período 04/Mayo/2022 hasta el 03/Mayo/2023.

## III. Alcance

El presente informe aplica para la renovación de las 25 licencias concurrentes de Service CA Management Service Desk Manager, las cuales se usan para la gestión de los requerimientos e incidencias en la Mesa de Ayuda, compra que solicitamos sea adquirida directamente al proveedor Mediatrix, único proveedor autorizado para la venta en Rep. Dom.

CYL  
Y.P

## IV. Situación Actual

En diciembre del 2018, con un proceso de comparativa de precio, EDEEste adquirió una herramienta para gestionar las solicitudes y reportería, a través de mesa de ayuda TI, fue seleccionada la solución CA Service Desk Manager por mejor precio y cumpliendo con los requerimientos técnicos.

Actualmente tenemos implementados en la empresa los siguientes módulos:

- ✓ Gestión del Catálogo de Servicios
- ✓ Portal de servicios para usuarios finales
- ✓ Gestión de incidentes y solicitudes
- ✓ Gestión de Problemas
- ✓ Gestión de cambios
- ✓ Base de conocimientos
- ✓ Gestión de Reportes

Estos módulos están alineados a la metodología de ITIL.

En la actualidad, contamos con una aplicación que nos permite tener un acuerdo de servicios con las diferentes direcciones de la empresa.

Desde el 2021 incluimos la Gerencia de Servicios Generales, para brindarles la facilidad, de gestionar a través de la herramienta, el manejo de solicitudes y reportería de dicha gerencia.

Todos los años, se solicita la renovación, para continuar recibiendo las nuevas versiones y el soporte en línea directo del fabricante.

#### **V. Justificación de proveedor único.**

Además de la necesidad técnica presentada en este informe, se opta por proveedor único ya que:

- a) Que las licencias para las cuales estamos solicitando mantenimiento anual son del fabricante BROADCOM.
- b) Que el fabricante BROADCOM informa y certifica que ha nombrado a la empresa Nexsys Centroamérica, como Distribuidor de Valor Agregado para productos CA, autorizado en LATAM, con la autoridad de nombrar Resellers en el territorio.
- c) Que el Distribuidor Nexsys Centroamérica informa y certifica que, hasta la fecha, la empresa Mediatrix, SA., es proveedor único en el territorio de la República Dominicana de los productos CA Technologies y pueden dar soporte de primer nivel a los mismos.
- d) Que el contrato actual de las licencias venció el 03 mayo 2022.
- e) Para disponer del soporte de fábrica y optar por nuevas versiones es disponer del mantenimiento anual del software.
- f) Desde el punto de vista legal es importante resaltar las disposiciones de la Ley 340-06, a saber:
  - i. El párrafo, numeral 3, del artículo 6 de la Ley 340-06 establece: (...) PÁRRAFO. - Serán considerados casos de excepción y no una violación a la ley, a condición

*e r f*  
*y.P*

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;**

- ii. El artículo 3, numeral 6 del Reglamento de aplicación de la Ley 340-06, establece: 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: **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.

exp  
y.p.

De lo anterior se desprende que el caso que nos ocupa es compatible con el procedimiento de excepción por Proveedor Único en virtud de la Ley 340-06, toda vez que el Contrato se trata de un servicio continuo que opera para la empresa desde el año 2002.

Luego de lo previamente expuesto, tenemos a bien recomendar considerar lo siguiente:

**RECOMENDACIÓN**

**AUTORIZAR** la selección de proveedor Único a favor de la empresa Mediatrix, para la renovación del mantenimiento anual de las licencias CA Service Management Service Desk Manager, por un monto ascendente a la suma de **Quince mil, seiscientos setenta y ocho dólares americanos con 91/100 (US\$15,678.91)**, impuestos incluidos.

Anexo:

- Propuesta Económica
- Carta de proveedor único

Agradeciendo la atención, reciban un cordial saludo.

Muy atentamente,

<b>Área Solicitante:</b>	
<b>Preparado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<i>Col. Gómez</i> <b>Colin Gómez</b> <i>27/5/2022</i>	<i>Yaneyri Pérez</i> <i>27/5/2022</i> <b>Yaneyri Pérez</b>
Gerente de Servicios TI	Directora Tecnología de la Información
<b>Revisado por:</b>	
<i>Ortiz</i> <b>Iván Ortiz</b>	
Director Corporativo TI del Consejo Unificado	

