

INFORME TÉCNICO

JUSTIFICACIÓN SELECCIÓN PROVEEDOR UNICO SOPORTE DE PLATAFORMA IVR (UCONTACT)

SEPTIEMBRE 2022

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

Renovación de soporte anual plataforma IVR (UCONTACT)

Y.P

D.M

Para: Comité de Compras EDEEste

De: Yaneyri Pérez
Directora Tecnología de Información

Asunto: Informe de Justificación de selección de proveedor único – Soporte Anual plataforma IVR (UCONTACT)

Fecha: 9 de septiembre 2022

Estimados miembros del Comité de Compras:

Luego de un cordial saludo, tenemos a bien presentarle un informe mediante el cual solicitamos su evaluación para la contratación del proveedor **UNISOFT** antigua ISBEL, por calificar este como Proveedor Único, para la siguiente adquisición incluida en el plan de compras con el numero **T1223CM338**, en virtud de lo expuesto a continuación:

- **Renovación Soporte anual plataforma IVR (UCONTACT) desde 01 de octubre 2022 al 01 de octubre 2023.**

I. Antecedente

Desde el 2017, EDEEste cuenta con una plataforma para la gestión de llamadas de forma automatizada que fue implementada por UNISOFT con la cual mantiene un contrato de mantenimiento y soporte. Dicha plataforma está compuesta por varios servidores donde corre una solución de IVR a través de la cual se realiza toda la gestión de primer contacto con los clientes, cuando marcan el 809-596-1099, algunos servicios son:

- Consulta y pagos de balance
- Consulta de Estatus de circuitos
- Reportes de Averías o emergencias
- Denuncia de fraudes

En el 2021 la plataforma fue actualizada a una nueva solución llamada UCONTACT IVR.

Todos los años, para fecha de vencimiento, la dirección de Tecnología de Información gestiona la actualización y renovación del mantenimiento y soporte que recibimos del fabricante.

A continuación, histórico de renovaciones:

Y.P
Z.M

Histórico Renovación Soporte IVR		
Periodo	Monto con Impuestos US\$	Observaciones
Octubre 2021-Octubre 2022	16,992.00	
Octubre 2022-Octubre 2023	14,400.00	Sin impuestos

II. Objetivo

Renovar el contrato anual de soporte y mantenimiento de la plataforma UCONTACT(IVR) a los fines de garantizar atención oportuna ante cualquier incidente o nueva solicitud.

III. Alcance

El presente informe aplica para la renovación de soporte y mantenimiento por un año de la plataforma IVR; compra que solicitamos sea adquirida directamente al suplidor UNISOFT; dado que es quien posee los derechos para ofrecer y brindar soporte sobre el mismo.

Esta propuesta incluye mantenimiento y soporte desde octubre 2022 – octubre 2023.

IV. Situación Actual

La empresa procesa un promedio mensual de 220,000 llamadas que son recibidas y atendidas a través de IVR.

Desde enero 2021 hasta Julio 2022 cobramos de forma automatizada y a través del IVR un total de **RD\$595.3 MM.**

Se han logrado atender de forma automática unas **1.938 MM** de llamadas.

El soporte con UNISOFT vence el octubre del año **2022.**

En conjunto con comercial se prevé desplegar funcionalidades de llamadas proactivas, retorno de llamadas cuando los clientes no logran contactar a un agente, información de la cantidad de clientes en espera por un representante, y su número de posición. Todas estas funciones son soportadas por la plataforma.

V. Justificación de Proveedor Único

- UNISOFT es el suplidor que actualmente soporta la solución IVR que tenemos productiva.
- Que mantener un contrato activo nos permite evolucionar el producto con mejoras que aplica el suplidor en la comunidad de clientes.

Y.P.
DM

- c. Nos permitirá dar continuidad a los procesos y recibir cualquier mejora que exijan nuestros clientes internos y externos.
- d. Contar con una solución de este tipo nos permite reducir las llamadas que son atendidas por un representante y lograr automatizar las interacciones de nuestros clientes externos cuando es necesario realizar un pago y/o requerir una consulta de balance.
- e. 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 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.

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, puesto que existe una

Y.P
ZM

exclusividad de proveedor vía fábrica, ver carta de fabricante anexa, para lo referente a ofertar licencias, servicios de implantación, entrenamiento y soporte. Adjudicada al proveedor **UNISOFT**.

Luego de lo previamente expuesto, tenemos a bien recomendar:

RECOMENDACIÓN

- 1) **AUTORIZAR** la selección de proveedor Único a favor de la empresa **UNISFOT (Isbel)**, para la renovación del soporte y mantenimiento a la plataforma IVR, por un monto ascendente a la suma de **Catorce mil cuatrocientos dólares americanos con 00/100 (US\$14,400.00), impuestos no incluidos.**

Preparado por:	Aprobado por:
<i>Rafael Medina</i>	<i>Yaneyri Pérez 9/9/2022</i>
Rafael Medina	Yaneyri Pérez
Gerente de Desarrollo y Sistemas	Directora Tecnología de la Información

Anexo:

- Propuesta de renovación.
- Carta del fabricante



