

INFORME TÉCNICO

JUSTIFICACIÓN SELECCIÓN PROVEEDOR UNICO SOPORTE DE PLATAFORMA IVR (UCONTACT)

JULIO 2023

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

Renovación de soporte anual plataforma IVR (UCONTACT)

DM
WDe

Para: Comité de Compras EDEEste

De: **Hafet Guerrero**
Directora Tecnología de Información

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

Fecha: 13 de septiembre 2023

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, en virtud de lo expuesto a continuación:

- **Renovación Soporte anual plataforma IVR (UCONTACT) desde 01 de octubre 2023 al 01 de octubre 2025.**

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 UCONTAC IVR.

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

A continuación, histórico de renovaciones:

11/9c

ZM

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
Octubre 2023-Octubre 2024	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. Situación Actual

La empresa procesa un promedio mensual mayor a 110,000 llamadas que son recibidas y atendidas a través de IVR.

Desde enero 2022 hasta Junio 2023 cobramos de forma automatizada y a través del IVR un total de **RD\$486.632 MM.**

Se han logrado atender de forma automática unas **1.803 MM** de llamadas.

El soporte con UNISOFT vence el octubre del año **2023.**

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.

IV. 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 2023 – octubre 2025.

V. Justificación de Proveedor Único

Desde el punto de vista legal es importante resaltar las disposiciones de la Ley 340-06, a saber:

Handwritten signatures:
 HAE
 RUM

- 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 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**.

CONSIDERANDO: Que **UNISOFT** es el suplidor que actualmente soporta la solución IVR que tenemos productiva.

CONSIDERANDO: Que mantener un contrato activo nos permite evolucionar el producto con mejoras que aplica el suplidor en la comunidad de clientes.

H/c
DWM

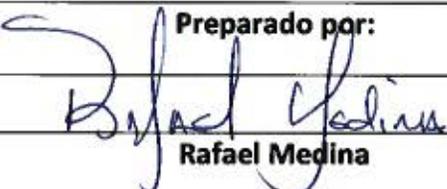
CONSIDERANDO: Que nos permitirá dar continuidad a los procesos y recibir cualquier mejora que exijan nuestros clientes internos y externos.

CONSIDERANDO: Que 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.

Luego de lo previamente expuesto, tenemos a bien recomendar:

RECOMENDACIÓN

Realizar un procedimiento de excepción, específicamente bajo la excepción de Proveedor Único, al amparo de las disposiciones de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y su modificación contenida en la Ley No. 449-06 y su Reglamento de Aplicación dictado mediante Decreto No. 543-12 de fecha seis (06) de septiembre del año 2012, y en consecuencia que el Comité de Compras y Contrataciones **AUTORICE** la confesión de contrato y generación de orden de compra para la renovación del soporte y mantenimiento a la plataforma IVR por un periodo de dos años, vía su suplidor **UNISFOT.**, por un monto ascendente a la suma de **Ochocientos treinta y dos mil trescientos veinte pesos dominicanos con 00/100 (RD\$832,320.00), impuestos NO incluidos.** Este monto se pagara anualmente.

Área Solicitante:	
Preparado por:	Aprobado por:
 Rafael Medina	 Hafet Guerrero
Gerente Corporativo de Sistemas	Director Corporativo TI del Consejo Unificado



**SERVICIO DE SOPORTE PLATAFORMA DE
IVR FORWARD SELF SERVICE DEL 01 DE
OCTUBRE 2023 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2025**

**PARA
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD
DEL ESTE**



INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCES DE LA PROPUESTA DE SERVICIOS	4
3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO	4
4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO	4
5. TIEMPO DE RESPUESTA CONTRACTUAL Y DEFINICIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS	5
6. DEFINICIONES DE FALLA CRÍTICA Y NO CRÍTICA	6
6.1.1. <i>Falla crítica</i>	6
6.1.2. <i>Falla no crítica</i>	6
6.1.3. <i>Falla Aislada</i>	6
7. LIMITACIÓN DEL ALCANCE Y EXCLUSIONES	6
8. DURACIÓN DEL SOPORTE	7
9. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OFERTADO	7
10. ORGANIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	7
11. RESPONSABLES AUTORIZADOS PARA SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO POR PARTE DE EDEESTE	8
12. NOTIFICACIÓN DE UNA SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO A UNISOFT SRL (ISBEL)	8
13. CRITERIOS DE COMUNICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE TICKETS	9
14. PROPUESTA COMERCIAL	10
15. CONDICIONES COMERCIALES	10



Quantik

Dentro de estas tareas se encuentran:

- Soporte de funciones básicas y avanzadas de los PRODUCTOS.
- Reportar problemas de acuerdo con procedimientos que se indican más adelante.
- Escalamiento a niveles Tier 2 en la obtención de asistencia en asuntos relacionados con programación de software.
- Disponibilidad 7x24 para recepción de solicitudes de intervención, según los procedimientos acordados a este efecto.
- Intervención remota o en sitio, dentro del Tiempo de Respuesta contractual, que incluye esta oferta.
- Informe a EDEESTE de actividad correctiva de acuerdo a procedimientos que se indican más adelante.
- Las instalaciones o re-instalaciones comprendidas en la Oferta se especifican a continuación:
 - a. Instalación asociada al reemplazo de partes defectuosas, restableciendo las mismas condiciones que su estado original.
 - b. Actualizaciones sugeridas por AVAYA o UNISOFT SRL (ISBEL) para corregir problemas reportados o de mantenimiento.
 - c. Reinstalación de los PRODUCTOS en Servidores o PCs, solamente cuando las mismas deriven de reemplazo de Servidores o PCs, por rotura o partes defectuosas de los mismos. UNISOFT SRL (ISBEL) hará la reinstalación a partir de respaldos de datos existentes, que el Cliente debe aportar, y a partir del equipo (Servidores o PCs) en condiciones de instalación de acuerdo con requisitos de AVAYA o UNISOFT SRL (ISBEL) (por ejemplo: sistema operativo instalado, en el estado y versión que recomienda AVAYA o UNISOFT SRL (ISBEL), Service Packs, conectividad, etc.) La reinstalación de UNISOFT SRL (ISBEL) se limita a los PRODUCTOS, excluyéndose la de cualquier otro componente de hardware o software no comprendido en esta propuesta.

5. Tiempo de respuesta Contractual y Definición de Incidentes Críticos

El servicio de mantenimiento correctivo se presta en régimen de 7x24, es decir, **EDEESTE** puede comunicar a **UNISOFT SRL (ISBEL)** solicitudes de intervención en todo momento, a los canales indicados para ello.

Una vez recibida la solicitud, verificada en forma fehaciente, los niveles de tiempo de respuesta, establecidos para la presente oferta son los siguientes:

Tiempo de respuesta (telefónica) en falla crítica

- 2 hora en horario laboral, de lunes a viernes, entre las 9:00AM y 6:00PM.
- 3 horas en horario nocturno, fin de semana, o día festivo.

Tiempo de respuesta (telefónica) en Falla no crítica

- 4 horas en horario laboral, de lunes a viernes, entre las 9:00AM y 6:00PM.
- 6 horas en horario nocturno, fin de semana, o día festivo.

Tiempo de respuesta (telefónica) en Falla Aislada

- 6 horas en horario laboral, de lunes a viernes, entre las 9:00AM y 6:00PM horas.
- 12 horas en horario nocturno, fin de semana, o día festivo.



Ave. Charles Sumner #19 – Torre Novoled-501
Tel.: (809) 412 8672
<https://www.isbel.com>
Santo Domingo – República Dominicana



Quantik

Cualquier otro PRODUCTO o la ampliación de los actuales, que **EDEESTE** solicite a **UNISOFT SRL (ISBEL)** incorporar a este plan de mantenimiento, devengarán el precio adicional que ambas partes establezcan como incremento, con las mismas condiciones de pago, a menos que se deje explícito en esta propuesta.

En suma, UNISOFT SRL (ISBEL) se obliga a aplicar los mantenimientos correctivos y acciones necesarias a los fines de asegurar a **EDEESTE** que los PRODUCTOS operen de acuerdo con las especificaciones técnicas de los mismos y modificaciones convenidas.

8. Duración del Soporte

Este soporte de Mantenimiento tendrá como plazo el que comprende 1 año, contados a partir del 1 de octubre de 2023 al 30 de septiembre de 2024

9. Requisitos para la prestación del Servicio ofertado

EDEESTE se comprometerá a:

- a) Disponer de acceso remoto a través de Internet por sistemas como, por ejemplo, GoToMyPc o vía PcAnywhere para los Servidores de los PRODUCTOS, que permitan tomar el control del equipo, y permitir a UNISOFT SRL (ISBEL) conectarse remotamente cada vez que UNISOFT SRL (ISBEL) lo requiera. La lista del personal de UNISOFT SRL (ISBEL) autorizado a acceder remotamente a estos equipos se le proporcionará a **EDEESTE** oportunamente. Los costos de eventuales licencias de aplicaciones de acceso remoto correrán por cuenta de **EDEESTE**.
- b) Cooperar con el personal técnico de UNISOFT SRL (ISBEL) proporcionando conexiones para acceso remoto, acceso a las instalaciones, contraseñas y permisos de administración, y lo que fuese requerido por el personal de UNISOFT SRL (ISBEL) para el desarrollo de las tareas de mantenimiento y corrección de fallas.
- c) No realizar, sin coordinación previa con UNISOFT SRL (ISBEL), ningún cambio de las aplicaciones ni configuración de equipos de los PRODUCTOS, ni con recursos propios, ni contratando a terceras partes.

10. Organización del Plan de Mantenimiento

Todas las solicitudes técnicas se reportan a UNISOFT SRL (ISBEL) por CORREO ELECTRONICO, lo que garantiza un alta inmediata en los sistemas informáticos de UNISOFT SRL (ISBEL), con acceso a escalamiento y soporte. Cada evento técnico reportado se registra con fecha y hora, datos preliminares y caracterización de evento. En el transcurso de su resolución, se registra un historial completo de eventos que se consolida en los reportes estadísticos de Aseguramiento de Calidad, y que permiten ser revisados en cada caso.



Ave. Charles Sumner #19 – Torre Novoled-501
Tel.: (809) 412 8672
<https://www.isbel.com>
Santo Domingo – República Dominicana



Quantik

Todos los correos electrónicos son recepcionados en UNISOFT SRL (ISBEL) en régimen 7x24, y comunicados a los responsables de soporte técnico en servicio. Los eventos relacionados con un mismo ticket se registran en el mismo sistema informático central, que posee capacidad de workflow y escalamiento.

5.2.3 - Comunicación Telefónica opcional para Fallas Críticas

En caso de Fallas Críticas (por ejemplo: interrupción total del servicio) EDEESTE llamará ADICIONALMENTE, además de enviar el correo electrónico, a los números previamente establecidos.

Ambas partes establecen que el contacto telefónico en esta modalidad se reserva para casos de Falla Crítica. EDEESTE se compromete a evitar el mal uso de esta vía, corrigiendo los desvíos que UNISOFT SRL (ISBEL) señale.

13. Criterios de comunicación, seguimiento y cierre de tickets

Cuando EDEESTE notifique una solicitud de intervención por vía telefónica y/o email, UNISOFT SRL (ISBEL) dará acuse de recibo de la siguiente forma:

- a) en casos de recepción de la llamada dentro de horario de oficina comercial de UNISOFT SRL (ISBEL), el número de ticket será informado en el momento, y ratificado por mail.
- b) en casos de recepción de la llamada fuera del horario anterior, por ejemplo, nocturno o fin de semana, el número de ticket será enviado a EDEESTE en la primera oportunidad de horario comercial disponible, informando además las acciones relacionadas con el ticket, que ya se hayan ejecutado.

EDEESTE podrá, por cualquier medio, solicitar a UNISOFT SRL (ISBEL) la información de status de un ticket y de su seguimiento, basándose en el número del caso.

Las partes establecen, asimismo, que los casos se cerrarán formalmente, cuando EDEESTE lo autorice. En todo caso, UNISOFT SRL (ISBEL) comunicará su sugerencia de cierre, basado en el resultado de su actividad correctiva, y EDEESTE aprobará el cierre.



Ave. Charles Sumner #19 – Torre Novoled-501
Tel.: (809) 412 8672
<https://www.isbel.com>
Santo Domingo – República Dominicana

Registro de Proveedores del Estado



Vista

 Imprimir  Cancelar

«Constancia de inscripción

Constancia de inscripción

Tipo Documento: RNC
Nro Documento: 130805466
Proveedor: 18995 - UNISOFT, SRL

Para La Búsqueda Por Nro Documento, Favor Informar El Número Sin Ceros Y Sin Ceros A La Derecha

CONTACTO

 Calle Pedro A. Ubreras Esa, Manuel Rodríguez Obispo, Gazcue

 809-682-7407

 info@comprasdominicanas.gov.do

© Derechos Reservados 2012 Dirección General de Contrataciones Públicas - Términos y condiciones de uso.

Desarrollado por el Ministerio de Hacienda de la República Dominicana



Ave. Charles Sumner #19 – Torre Novoled-501
Tel.: (809) 412 8672
<https://www.isbel.com>
Santo Domingo – República Dominicana