

Santiago de los Caballeros, Rep. Dom.
12 de agosto de 2021

A: Comité de Compras
EDENORTE DOMINICANA, S.A.

ASUNTO: Solicitud Aprobación para renovación contrato de Servicio *Chatbot* HeyNow con el suplidor Unisoft, S.R.L.

Solicitamos su autorización para la renovación del contrato de servicio de *Chatbot* en la plataforma de HeyNow con la empresa Unisoft, S.R.L., correspondiente al período comprendido a partir de 4 de agosto 2020 hasta 3 de agosto 2022.

“Art. 6. Se excluyen de la aplicación de la presente Ley los procesos de compras y contrataciones relacionados con:

[...] 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 solo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica, [...].

En este mismo orden, consagra el artículo 3, numeral 6 del Decreto No. 543-12, al prever 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: [...] 6. Proveedor Único. Procesos de adquisición de bienes o servicios que solo pueden ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica [...].*

En este sentido, las razones que entendemos justifican la contratación indicada en el asunto, salvo distinto parecer, se especifican a continuación:

En fecha 3 de agosto del año 2017, EDENORTE y Unisoft, S.R.L., suscribieron un contrato de configuración e implementación plataforma HEY NOW, mediante el cual la empresa Unisoft se comprometía a suministrar las licencias de la plataforma HEY NOW, así como el servicio de configuración, puesta en producción y soporte de dicha plataforma a los fines de facilitar la interacción entre Edenorte y sus clientes. El referido contrato fue modificado mediante adenda, en fecha 25 de junio del año 2020.

En ese orden de ideas, la continuidad del contrato del servicio **Chatbot HeyNow** con la empresa Unisoft, S.R.L., es vital para las operaciones de EDENORTE, ya que permite a los clientes de Edenorte realizar consultas de balance de contrato, pagos de facturas, consultas de estatus de circuito, entre otras consultas y opciones de Servicio al Cliente, logrando así aumentar las cobranzas.

Por tanto, en caso de optar por cambiar la plataforma de chatbot por una distinta a HeyNow, se tendría que contemplar las siguientes implicaciones:

- Realizar estudio de mercado evaluando las opciones que EDENORTE considere convenientes.
- Agotar un proceso de compras y contrataciones conforme a la ley 340-06, a los fines de ejecutar la implementación de una nueva plataforma, y que se adapte a los procesos y servicios de EDENORTE (pagos, consultas, atención al cliente, etc.), lo cual conlleva un periodo extenso para ejecutar dicho proceso y aspectos económicos.
- Realizar todas las pruebas de lugar durante al menos 1 mes completo, para asegurarse de que el nuevo *chatbot* realmente tiene la funcionalidad esperada por EDENORTE.
- Cambiar el número de WhatsApp, lo que representa que los clientes que usan la plataforma actualmente pierdan el contacto del servicio, hasta tanto tenga conocimiento del nuevo número.
- Realizar campañas de Marketing para promocionar el nuevo número de WhatsApp, lo cual tiene un costo adicional.

Cabe destacar que EDENORTE utiliza el servicio de *Chatbot HeyNow* de manera ininterrumpida desde el año 2017. No obstante, en el mes de agosto del año 2020, el contrato llegó a su término, pero Unisoft, S.R.L., ha continuado ofreciendo el servicio, desde la fecha efectiva de vencimiento el 3 de agosto 2020 y hasta 11 de agosto 2021 (inclusive), sin haber EDENORTE emitidos los pagos correspondientes.

En este sentido y a los fines de regularizar el estatus de los pagos a los montos vencidos, los precios de facturas atrasadas se han dividido en 2 partes, ya que los meses desde septiembre 2020 hasta diciembre 2020, se facturaron con un monto variable (según el uso de cada servicio), pero a partir del 1 de enero 2021, la modalidad es de monto fijo por "Uso ilimitado" de todos los servicios. La siguiente tabla muestra los precios por uso de servicio (costo variable) en Pesos dominicanos:

FRANJAS	CANTIDAD DE MENSAJES/MES	DESCUENTO*	PRECIO POR MENSAJE	PRECIO POR CONVERSACIÓN
	más de 15.000	5%	0.67	4.66
	más de 30.000	10%	0.63	4.41
	más de 45.000	15%	0.60	4.17
	más de 60.000	20%	0.56	3.92

*Descuento en referencia al precio de lista no acumulable.

FACTURAS ATRASADAS 2020 (costo variable por uso de servicio)

- Desde 4 agosto 2020 hasta 31 diciembre 2020
 - o Facturado en pesos dominicanos **DOP 1,531,291.00** (Los mensajes se facturaron en PESOS)
 - o Facturado en dólares **USD 8,863.15** (El uso de la plataforma se facturó en dólares)

FACTURAS ATRASADAS 2021 (costo fijo por uso ilimitado)

- Desde enero 2021 hasta agosto 2021: **DOP 4,106,400.00** con ITBIS incluido.
- Desde septiembre 2021 hasta agosto 2022: **DOP 6,159,600.00** con ITBIS incluido.

TOTAL EN PESOS DOMINICANOS: DOP 11,797,291.00

TOTAL EN DÓLARES AMERICANOS: USD 8,863.15

COSTO FIJO POR USO ILIMITADO: A partir de enero 2021 y hasta finalizar el contrato que realizaremos, todos los meses tendrán un **costo fijo mensual, por uso ilimitado, de DOP 513,300.00** mensuales con ITBIS incluido. El Uso Ilimitado incluye:

- **Uso de la plataforma HeyNow** (servicio de *chatbot*)
- **Mensajes ilimitados**

De optar por continuar con la plataforma *Chatbot HeyNow*, una vez saldada la deuda pendiente, la renovación se haría por el periodo desde 4 de agosto 2020 hasta 3 de agosto 2022.

En virtud de lo anterior, tenemos a bien solicitar que el Comité de Compras apruebe mediante Resolución el uso de la excepción prevista en la Ley 340-06 y el Decreto 543-12, para la renovación del servicio *Chatbot HeyNow* con el suplidor Unisoft, S.R.L., conforme a lo planteado en el presente informe.

Se despide atentamente,



Ing. Felipe Rodríguez
Director de TI