

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

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

ASUNTO: Solicitud Renovación Soporte Y Mantenimiento Contact Center AVAYA, con la empresa UNISOFT, S.R.L. (ISBEL)

El presente informe tiene por objeto solicitar la renovación anual del Servicio De Mantenimiento Contact Center AYAVA, correspondiente al periodo del 01 de Mayo 2021 al 30 de Abril 2022, por un monto referencial anual de RD\$ 1,598,758.40 con ITBIS incluido.

A los fines propuestos vale destacar que, de conformidad la Ley No. 340-06, sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones, modificada por la Ley no. 449-06, del 6 de diciembre de 2006, (en lo adelante Ley No. 340-06), específicamente en su artículo 6, párrafo numeral 3, dispone lo siguiente:

“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. Proceso 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 renovación del servicio indicado en el asunto, se especifican a continuación:

- Actualmente el suplidor **UNISOFT, S.R.L. (ISBEL)** es quien tiene el soporte y mantenimiento de todas las centrales AVAYA instaladas en EDENORTE, debido a que fue la empresa que instaló e implementó toda la plataforma AVAYA.
- AVAYA cuenta únicamente con **UNISOFT, S.R.L. (ISBEL)** RD como Partner para dar soporte a los requerimientos de centrales telefónicas para Edenorte en para República Dominicana.

- Toda la plataforma telefónica que apoya la operativa del call center de Edenorte está basada en AVAYA, por lo que es vital contar con soporte para esta.
 - IVR
 - Recepción de llamadas
 - Grabación de voz y pantalla
 - Reportes

Debido a la importancia y los beneficios que aporta este equipo a nuestra organización y para proteger la inversión ya realizada, solicitamos su renovación anual.

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 Soporte y Mantenimiento Contact Center AVAYA**, con el proveedor **UNISOFT, S.R.L. (ISBEL)** conforme a lo planteado en el presente informe.

Atentamente,



Ing. Felipe Rodriguez
Director de Tecnología de la Información

