

Santiago de los Caballeros, Rep. Dom.
20 de septiembre de 2022

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

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

Solicitamos su autorización para la renovación del contrato de servicio de *Chatbot* y de IVR en la plataforma de HeyNow, con la empresa Unisoft, S.R.L., correspondiente al período comprendido a partir del 1 de septiembre de 2022 hasta 31 de agosto 2024 (2 años).

“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, se especifican a continuación:

- La continuidad del contrato del servicio HeyNow con la empresa Unisoft, S.R.L., es vital para las operaciones de EDENORTE, ya que permite a los clientes de EDENORTE, de manera independiente, 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.
- El Chatbot HeyNow es el canal de pago que más cobros realiza (más de 500 millones de pesos en 2021).
- La integración con EDENORTE ya está bien depurada y EDENORTE tiene todo un departamento para complementar este servicio con la asistencia de agentes humanos, para casos que el cliente así lo requiera.
- EDENORTE utiliza el servicio de **Chatbot HeyNow** de manera ininterrumpida desde el año 2017.
- Vía el ChatBoy HeyNow, EDENORTE provee a los clientes varios servicios automatizados, tales como: Consultas y Pagos de facturas, Consultar Circuitos (averías, circuitos fuera de servicio, ITC), entre otros.
- Se pueden canalizar varias solicitudes de servicio al mismo tiempo.
- Se están adicionando funciones IVR para manejar llamadas de voz de forma automatizada.
- Unisoft, S.R.L. es el único proveedor de HeyNow en República Dominicana.

En virtud de lo anterior, tenemos a bien solicitar que el Comité de Compras apruebe esta renovación 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,

