

No. 2022/045

Para : **Comité de Compras y Contrataciones OGTIC**

De : **Bernardo Batista**
Encargado Departamento de Tecnologías de la Información y
Comunicación

Fecha : **09 de Marzo del 2022**

Asunto : **Remisión de Informe Pericial de Solicitud de adquisición y renovación**

Basados en lo que ampara el artículo No. 3 de la Ley 340-06 de fecha 18 de agosto del 2006, modificada por la Ley No. 449-06 y el reglamento 543-12 de fecha 06 de septiembre del 2012 que aprueba el Reglamento de la Ley de Compras y Contrataciones, la cual establece cuales proceso conforme a la misma entran en la categoría de Proceso de adquisición para Bienes y Servicios según lo establecido en el artículo 3, numeral 5 (reglamento de aplicación 543-12) tengo a bien rendir informe pericial de porque el proceso en cuestión cabe dentro de esta modalidad.

➤ **ANTECEDENTES**

Los Puntos GOB son un sistema de atención presencial de servicio al ciudadano, en el cual se ofrecen los servicios de mayor demanda sin tener que acudir a puntos geograficos distantes, ofertando tramites, ahorrar tiempo y costos por desplazamiento, no menos importante proporciona a las instituciones ahorro en gastos operativos y contribuyendo a mejorar la movilidad y productividad de la ciudad.

Los mismos se encuentran en operación desde el 2012, primeramente en el municipio de Santo Domingo Este en el Centro Comercial Megacentro y desde el 2018 en el Distrito Nacional en el Centro Comercial Sambil, en el cual se han atendido más de 2,150,766 ciudadanos en estos 9 años.

Bajo el proceso del Diseño, Construcción, Equipamiento, Instalación y Puesta en marcha del Data Center del Estado Dominicano bajo el procedimiento de Urgencia OPTIC-CCC-PU-2013-001, se solicitaron diversos sistemas para las operaciones del Data Center, entre ellos el software de gestión de turnos y autoservicios de los Puntos GOB, la escogida en es entonces fue eFlow, por brindar servicios de calidad y cumplir con los estandares establecidos para las operaciones de los Puntos GOB el cual permite gestionar las necesidades que tiene el ciudadano a cada institución pública asociada, generar estadísticas y realizar estrategias de atención a la hora de aperturar nuevos programas de gobierno orientado al ciudadano.

Primero: La razón social SIDESYS SRL, RNC 1-31-04083-7, es el único suplidor autorizado para la comercialización de la solución de gestión de finas e-Flow, conjuntamente con todas sus opciones de mantenimiento y soporte.

Dicha solución es la utilizada para la gestión de filas, flujos y turnos, en los Puntos GOB Sambil y Megacentro, de igual manera para la expansión de dichos puntos, por lo cual, es el único proveedor certificado por el fabricante en el país para la venta, mantenimiento y soporte.

➤ **ALCANCE e IMPORTANCIA**

Los Puntos de atención al ciudadano utilizan el sistema de autoservicios de la solución e-Flow, del Grupo SIDESYS IT SOLUTIONS el cual es el fabricante de dicha solución, este sistema contribuye una solución integral que permite hacer más eficiente el proceso de atención en que se le presta a las instituciones asociadas a los Puntos GOB, registrando los movimientos de persona, distribuyendo la carga de trabajo y efectuando analisis e informes para implementar un proceso de mejora continua.

Con 8 años de interacción con el sistema y el proceso de automatización que ofrece la herramienta con el cual OGTIC bajo las necesidades que requieren los Puntos GOB de interactuar con los servicios de más de 24 instituciones es la indicada para ser replicada en la expansión de nuevos puntos, se recomienda que la misma sea instalada en las 3 nuevas localidades que se van aperturar de los Puntos GOB en el 2022 (Punto Expreso SDE, SDO y Santiago), un cambio de la plataforma supondria un proceso de tiempo para la automatización bajo los requisitos particulares que tiene cada institución y pondria en riesgo el cronograma de aperturas por las multiples configuraciones que la misma amerita. Por igual debemos de tomar en consideración las habilidades y Skill de los técnicos para la curva de aprendizaje que implicaría la adquisición de un nuevo software.No menos importante se sugiere la renovación de los soportes de las 2 localidades existentes del sistema.

Dicha solución contribuye mayor agilidad por la cantidad de usuarios que diariamente asisten en busca de servicios en los diversos puntos de atención ciudadana, ya que dicho sistema identifican las necesidades de implementación de un sistema automatizados de turnos, que permiten mejorar la experiencia de los usuarios y reducir los tiempos de espera de los mismos.

➤ **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS Y MANTENIMIENTOS**

RENOVACION DEL SISTEMA DE AUTOSERVICIO EN LOS PUNTOS GOB	
Lote	Detalles
1	1.01 Soporte de Hardware Y Soporte de Licencias (Terminal de pedestal). Punto GOB Sambil Soporte mensual x 24 meses.
	1.02 Soporte de Hardware Y Soporte de Licencias (Terminal de pedestal). Punto GOB Megacentro Soporte mensual x 24 meses.

ADQUISICION E INSTALACION DE NUEVAS TERMINALES DE SOFTWARE AUTOSERVICIO HARDWARE	
Lote	Detalles
2	1.01 Terminales de Autoservicio, Licencia Windows. Soporte Hardware mensual x 24 meses. Para el Punto GOB Santo Domingo Oeste.
	1.02 Terminales de Autoservicio, Licencia Windows. Soporte Hardware mensual x 24 meses. Para el Punto GOB Santiago
	1.01 Terminales de Autoservicio, Licencia Windows. Soporte Hardware mensual x 24 meses. Para el Punto GOB Expreso.

ADQUISICION E INSTALACION DE NUEVAS TERMINALES DE SOFTWARE AUTOSERVICIO	
Lote	Detalles
3	3.01 Licencia estándar software e-Flow. Licencia Modulo Políticas y Notificaciones. Licencia Modulo Llamado por Voz. Para el Punto GOB Santo Domingo Oeste.
	3.02 Licencia estándar software e-Flow. Licencia Modulo Políticas y Notificaciones. Licencia Modulo Llamado por Voz. Para el Punto GOB Santiago.
	3.03 Licencia estándar software e-Flow. Licencia Modulo Políticas y Notificaciones. Licencia Modulo Llamado por Voz. Para el Punto GOB Expreso.

➤ **CRITERIO DE SELECCIÓN**

El criterio de selección por Caso de Excepción por proveedor único viene dado por las siguientes circunstancias:

- Se requiere la renovación del soporte de Hardware y licencias de las unidades ya instaladas en los Puntos GOB Megacentro y Sambil.
- Se requiere la instalación de 3 nuevas licencias y terminales de servicios para los nuevos puntos a aperturar, se recomienda que la solución eFlow sea la adquirida ya que se encuentra adaptada a las necesidades de los servicios que brindan los Puntos GOB, un cambio de esta plataforma supondría una curva de aprendizaje muy extensa lo cual podría retrasar las aperturas de los Puntos GOB para el 2023.
- De acuerdo con el fabricante la razón social SIDESYS SRL, RNC 1-31-04083-7, es el único suplidor autorizado para la comercialización de la solución de gestión de finas e-Flow, conjuntamente con todas sus opciones de mantenimiento y soporte.

Atentamente,


Bernardo Batista

Encargado de Tecnología de la Información y Comunicación
BB/BB.-

