

**INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES
(INDOTEL)**

Resolución No. 007-15

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA LA REALIZACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO POR EXCLUSIVIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS QUE SE ENCARGE DE REALIZAR LAS LABORES DE ADECUACIÓN DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA DEL INDOTEL Y EL CONTACT CENTER DEL CENTRO DE ASISTENCIA AL USUARIO (CAU) DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

El Comité de Compras y Contrataciones del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), de conformidad con las disposiciones de la Ley sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, No. 340-06; modificada por la Ley No. 449-06, del 6 de diciembre de 2006, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente RESOLUCIÓN:

Con motivo de la contratación de una empresa de bienes y servicios para la adecuación de la plataforma de telefonía del INDOTEL, y el Contact Center que opera en el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) de los servicios públicos de Telecomunicaciones.

Antecedentes.-

1. En el año 1999 el INDOTEL obtiene a través de uno de sus representantes locales una central telefónica *Meridian* fabricada por **Nortel Networks Corporation**, (en lo adelante por su nombre social o por "**Nortel**"); esta plataforma se mantiene en servicio y expandiéndose hasta el 2007 en la que se hace una mejora de la plataforma *Meridian* al próximo paso evolutivo propuesto entonces por el fabricante para esta plataforma la CS1000, cuyo principal beneficio fue la capacidad de manejar telefonía IP. Esta mejora agregó las funcionalidades de mensajería de voz y fax por correo electrónico llamado *Callpilot*.
2. La empresa **Nortel Networks Corporation** está fuera del mercado desde hace ya seis (6) años, a partir de su solicitud de protección contra deudores en enero de 2009, bajo el Código Estadounidense de Banca Rota, según lo establecido en su acápite 11. Producto de esta decisión, **Nortel** termina siendo vendida por división de productos y la división que maneja las soluciones de centros de contacto y centrales telefónicas empresariales (*Nortel's Enterprise Solutions*) fue subastada y adquirida por **Avaya Inc.**, (en lo adelante por su nombre social o por "**Avaya**") antes del 21 de julio de 2009 por lo que esta empresa pasa a ser la nueva propietaria de todos los productos, patentes y clientes de **Nortel**. LM
PK
WJ
J
HD
3. De conformidad con lo establecido, en el informe técnico No. INF-I-0000003-15, instrumentado por la **Gerencia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones** (en lo adelante Gerencia TIC) en fecha 7 de mayo de 2015, la plataforma telefónica del INDOTEL, en la actualidad resulta insuficiente y requiere de adecuación a los fines de poder suplir las necesidades internas y externas de telecomunicaciones del INDOTEL, de cara a las demandas que presenta el mercado actual en materias de cooperación, movilidad y flexibilidad, características de cualquier empresa o institución de servicios, además de la imperante necesidad del **Centro de Asistencia al Usuario (CAU)** de convertir el centro de llamadas en un verdadero centro de contacto, para que éste, además de recibir los requerimientos de los distintos usuarios por la vía telefónica, también pueda aprovechar la gama completa de las tecnologías de la información y la comunicación, como son los correos electrónicos, las redes sociales, SMS y fax, tomando en cuenta los estándares de calidad que existen hoy en el mercado.

4. El 11 de mayo de 2015, mediante el Memorando Interno No. CJ-000093-15, la Consultoría Jurídica del **INDOTEL** en ocasión del informe realizado por la Gerencia TIC para la modernización de la plataforma de telefonía del **INDOTEL**, estableció sus recomendaciones para la contratación;
5. A los fines de proveerse de la necesaria apropiación presupuestaria, la Gerencia TIC, estableció como uno de los proyectos a ejecutar en su Plan Operativo Anual para el 2015, el cual de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 010-15, acto administrativo dictado el 10 de junio de 2015, por el Consejo Directivo del **INDOTEL** mediante el cual aprueba el presupuesto institucional para el año 2015, incluyó la realización del presente proceso, tal cual lo señala el considerando citado a continuación:

*"(...)CONSIDERANDO: Que de su parte la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación tendrá gastos por concepto de renovación y mantenimiento de los sistemas Hyland OnBase así como sus más recientes actualizaciones, Borland Delphy Developer, Crystal Report Server, **Software Centro Asistencia al Usuario**, Plataforma de Casos 311, Software automatización RDQ, Sistema de Manejo de Nomina y Personal, Herramienta para Organigramas, Sistema Presupuesto, Certificados Digitales y Software Callcenter así como el Proyecto de Programa Capacitación - Desarrollo Web, el Proyecto de Paperless On Base y el Módulo de Estadísticas del FDT (...)"*; (resaltado de nuestra autoría)

6. Una vez aprobadas las partidas presupuestarias para la ejecución del referido proyecto, mediante el INF-M-000068-15, la Gerencia TIC procedió a solicitar al encargado del Departamento de Logística la adquisición y contratación de bienes y servicios para la modernización de nuestra plataforma de telefonía, la cual incluye tanto la central telefónica como el Contact Center que opera en el **Centro de Asistencia al Usuario (CAU)**.
7. El 14 de julio de 2015, mediante el Memorando No. LG-000020-15, dirigido a los miembros del Comité de Compra y Contrataciones del **INDOTEL**, el Encargado del Departamento de Logística realizó la correspondiente solicitud de autorización para la contratación de bienes y servicios para las adecuaciones de nuestra plataforma de telefonía, la cual incluye tanto la central telefónica como el Contact Center que opera el **Centro de Asistencia al Usuario (CAU)**, señalando que *"(...) la presente solicitud es remitida con el objetivo de que la misma sea autorizada por el Comité de Compras y Contrataciones del **INDOTEL**, ya que por la complejidad de la misma y de acuerdo al informe preparado por la Gerencia de Tecnología de la Información, el procedimiento que corresponde en este caso, es la de bienes y servicios por exclusividad (...)"*.

**EL COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL INDOTEL,
DESPUÉS DE HABER ESTUDIADO EL TEMA:**

CONSIDERANDO: Que mediante la Ley General de las Telecomunicaciones No. 153-98 ha sido creado el **INDOTEL** como órgano regulador de las telecomunicaciones con carácter de entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica; con capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones;

CONSIDERANDO: Que este Comité de Compras y Contrataciones, ha sido autorizado por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, mediante su Resolución No. 037-13, para realizar los procesos de contratación de bienes, obras y servicios de la institución; asimismo, a la luz de las disposiciones de la Ley No. 340-06, es el responsable de aprobar la presente contratación como un modo de excepción a la Ley y del reglamento de aplicación de la misma contenido en el Decreto No. 543-12, de fecha 6 de septiembre de 2012;

LM
PK
RP
J
HO

CONSIDERANDO: Que como se establece en la parte de antecedentes que acompaña la presente resolución, a este Comité de Compras y Contrataciones, le ha sido solicitado la autorización de la contratación de bienes y servicios para la modernización de la plataforma de telefonía del **INDOTEL**, lo cual incluye, tanto la central telefónica como el Contact Center que opera el **CAU**, requerimiento de herramientas de software, servicios y productos que permitan la implementación de la solicitud que ha sido realizada por la Gerencia de Tecnologías de Información y comunicación, las cuales únicamente son provistas por un número muy reducido de empresas, dada la alta especificación de las mismas, así como la necesaria compatibilidad de estas con el Sistema de Telecomunicaciones que actualmente provee los servicios de la plataforma de telefonía del **INDOTEL** y el Contact Center del **Centro de Asistencia al Usuario (CAU)**.

CONSIDERANDO: Que tomando en consideración la investigación realizada por la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación contenida en el Informe INF-I-000003-15 que señala que en la actualidad resulta insuficiente la plataforma y requiere de adecuación a los fines de poder suplir las necesidades internas y externas de telecomunicaciones del **INDOTEL**, de cara a las demandas que presenta el mercado actual en materias de cooperación, movilidad y flexibilidad características de cualquier empresa o institución de servicios, además de la imperante necesidad del **Centro de Asistencia al Usuario (CAU)** de convertir el centro de llamadas en un verdadero centro de contacto, para que éste, además de recibir los requerimientos de los distintos usuarios por la vía telefónica, también pueda aprovechar la gama completa de las tecnologías de la información y la comunicación, como son los correos electrónicos, las redes sociales, SMS y fax, tomando en cuenta los estándares de calidad que existen hoy en el mercado;

CONSIDERANDO: Que en virtud de lo anterior, se ha identificado que fundamentado en los principios de eficiencia, economía y flexibilidad, resultaría más eficiente para realizar las adecuaciones de la plataforma de telefonía, la cual incluye tanto la central telefónica del **INDOTEL**, como el Contact Center que opera el **Centro de Asistencia al Usuario (CAU)**, optar por la contratación de los servicios de una compañía que pueda ofrecer servicios y herramientas de *software* y *hardware* que sean compatibles con la plataforma que hasta el momento existe, es decir *Nortel CS1000* (actualmente provistos por *AVAYA*);

CONSIDERANDO: Que la contratación abarca desarrollos adicionales y acorde con el informe No. INF-I-000006-15, realizado el 10 de julio de 2015 por la Gerencia TIC, recomienda seguir creciendo en la misma tecnología, buscando siempre compatibilidad y eficiencias con el costo;

CONSIDERANDO: Que adicionalmente, se ha identificado que existe en nuestro mercado una cantidad muy reducida de empresas que puedan cumplir con todos los requerimientos y condiciones exigidos para esta contratación, tomando en consideración que será necesario que las mismas cuenten con la autorización para comercializar los servicios y herramientas de software y hardware que provee **AVAYA**, circunstancia que está sustentada y evidenciada en los informes generados por la Gerencia TIC;

CONSIDERANDO: Lo establecido mediante el Memorando Interno No. CJ-M-000093-15, la Consultoría Jurídica del **INDOTEL**, en ocasión de la solicitud realizada por la Gerencia TIC, a los fines de ponderar el proceso de contratación que está siendo requerido para suplir las necesidades y carencias identificadas, se pronunció señalando lo siguiente:

"(...) Para evaluar este tema hemos tenido acceso a la información que maneja dicha Gerencia, específicamente el levantamiento de datos realizado por éstos vinculados al tema, muy específicamente al informe de recomendación que fuera realizado. Luego de haber leído y analizado los planteamientos del informe de TIC, así como evaluando las condiciones que establece la Ley de Compras y Contrataciones Públicas y su Reglamento de Aplicación 543-12, podemos inferir que existen posibilidades para

LM
PZ
RF
J
HB

ejecutar esta contratación, en los términos propuestos, como procedimiento de excepción, bajo los siguientes dos escenarios, a saber: (i) Artículo 4. Casos de Excepción, numeral 4, “Obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos”: son las que responden a la especialidad del proveedor relacionada con sus conocimientos profesionales, técnicos, artísticos o científicos y su reconocida experiencia en la prestación objeto de la contratación. (ii) Artículo 4. Casos de Excepción. Numeral 6 “Bienes y Servicios con Exclusividad”. En los casos de bienes y servicios con exclusividad, se debe garantizar la participación de todos los oferentes beneficiados con la exclusividad. Deberá incluirse en el expediente los documentos justificativos de la exclusividad. (...) esta Consultoría Jurídica siempre es de preferencia de celebración de procesos que comporten un mayor nivel de publicidad y transparencia, por tanto sugerimos la segunda de las dos propuestas señaladas anteriormente (...)

CONSIDERANDO: Que la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, modificada por la Ley No. 449-06, (en lo adelante, “Ley No. 340-06”), la cual dispone en el artículo 2.2 que las instituciones descentralizadas y autónomas no financieras, como lo es el INDOTEL, se encuentran sujetas a las disposiciones de dicha normativa;

CONSIDERANDO: Que el artículo 5 de la referida ley establece que todo proceso de compra y contratación de bienes y servicios, consultoría y alquileres con opción a compra, que se dispongan a realizar las entidades sujetas a la misma, debe ser efectuado en cumplimiento de las disposiciones de dicha norma y acorde con el proceso de selección que más se adecue a las necesidades de la institución en cuestión;

CONSIDERANDO: Que la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios establece en el art. 3 inciso 5, establece “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: 5. Las compras y contrataciones de bienes o servicios con exclusividad o que sólo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica”;

CONSIDERANDO: Que, de conformidad al umbral de selección emitido por Dirección General de Contrataciones Públicas para la contratación solicitada corresponde la realización de un proceso de licitación, también debe tenerse en cuenta que la Ley prevé mecanismos, bajo determinadas circunstancias para contratar bajo excepción;

CONSIDERANDO: Que, dadas las consideraciones antes expuestas, la contratación solicitada tiene condiciones que pueden encajar en este proceso, ante las situaciones de excepción que son previstas por la Ley, lo cual aunado a la necesidad apremiante de que se pueda realizar las adecuaciones para el Sistema de Telecomunicaciones que actualmente provee los servicios de la plataforma de telefonía del INDOTEL y el Contact Center del Centro de Asistencia al Usuario (CAU), a los fines de que ambos puedan obtener una mejora que impacte directamente con el eficaz desempeño de sus funciones, este Comité de Compra considera pertinente pronunciarse sobre la declaración de un procedimiento por exclusividad;

CONSIDERANDO: Que la declaratoria de un procedimiento de exclusividad, no sustrae al mismo de que se agoten requisitos mínimos para su realización, por tanto el Reglamento de Aplicación de la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, referido previamente, establece un procedimiento para estos casos, y este a grosso modo, puede resumirse en lo siguiente: a) Resolución motivada por el Comité de Compras y Contrataciones de la Institución; b) Disponibilidad o existencia de Fondos; c) En lo relacionado a la contratación por exclusividad se debe garantizar la participación de todos los oferentes beneficiados con la exclusividad. Deberá incluirse además en el expediente los documentos justificativos;

CONSIDERANDO: Que conforme se desprende del artículo 60 del Reglamento sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, las actividades contempladas en los manuales de procedimiento emitidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas, deberán formalizarse mediante un acto administrativo;

CONSIDERANDO: Que el artículo 4 numeral "3" del Referido Reglamento, establece que los casos de excepción se iniciarán con la Resolución motivada, emitida por el Comité de Compras y Contrataciones, recomendando el uso de la excepción, previo informe pericial que lo justifique;

VISTA: La Ley General de las Telecomunicaciones, No. 153-98, del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas;

VISTA: 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;

VISTO: El Decreto No. 543-12, de fecha 6 de septiembre de 2012, que dicta el Reglamento sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, en sus disposiciones citadas;

VISTA: La Resolución No 010-15, del Consejo Directivo, de fecha 10 de junio de 2015, mediante la cual se aprueba los presupuestos de ingresos, gastos e inversión del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), correspondientes al ejercicio fiscal del año 2015;

VISTO: El Informe No. INF-I-000003-15, realizado por Gerencia de Información y Comunicación del INDOTEL, de fecha 7 de mayo de 2015;

VISTO: El Memorándum Interno No. CJ-M-000093-15, de la Consultoría Jurídica del INDOTEL, de fecha 11 de mayo de 2015;

VISTO: El Informe No. INF-I-000006-15, de la Gerencia de Información y comunicación del INDOTEL, de fecha 10 de julio de 2015;

VISTO: El Memorando No. INF-M-000068-15, realizado por Gerencia de Información y Comunicación del INDOTEL, de fecha 10 de junio de 2015;

VISTO: El Memorándum Interno No. LG-M-000020-15, del Departamento de Logísticas del INDOTEL, de fecha 14 de julio de 2015;

VISTAS: Las demás piezas mencionadas en los antecedentes de la presente resolución.

**EL COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL
INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL),
EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES, RESUELVE:**

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR la realización de un procedimiento por exclusividad para la contratación de una empresa de bienes y servicios para la adecuación de la plataforma de telefonía del INDOTEL, y el Contact Center que opera en el Centro de Asistencia al Usuario (CAU) de los servicios públicos de Telecomunicaciones.

LM
RH
OP
J
HB

SEGUNDO: ORDENAR al Asesor Legal del Comité de Compras y Contrataciones del **INDOTEL** la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial de la Institución, en la página Web que mantiene el **INDOTEL** en la red de Internet y en el portal de la Dirección General de Contrataciones Públicas.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente resolución a unanimidad de votos por el Comité de Compras y Contrataciones del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día dieciséis (16) del mes de septiembre del año dos mil quince (2015).

Firmados:



Alberty Canela
Presidente del Comité de
Compras y Contrataciones



Luz Marte
Asesora Legal del Comité
de Compras y Contrataciones



Héctor Báez
Miembro del Comité
de Compras y Contrataciones



Paola Zeller
Miembro del Comité
de Compras y Contrataciones



Dorka Quezada Félix
Miembro del Comité
de Compras y Contrataciones