

## INFORME TECNICO Y LEGAL

### Justificativo para el Uso de la Excepción de Selección Directa de Proveedor Único para la Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Virtual de Chatbot y Voicebot

**Resulta:** Que la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) es una entidad autónoma y descentralizada del Estado, adscrita al Ministerio de Trabajo, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, conforme el Artículo 28 de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (en lo adelante, SDSS) modificada por la Ley 13-20 que fortalece la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Información y Defensa del Afiliado (DIDA), la cual tiene a su cargo el proceso de recaudo, distribución y pago de los Recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), mediante una gestión modelo, confiable, enfocada en el servicio y compromiso con la eficiencia y transparencia; así como "Administrar el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR)" que comprende todas las informaciones de los empleadores y sus trabajadores, que les permite inscribir sus empresas y reportar sus novedades.

**Resulta:** Que durante los últimos 8 años, conforme se indica en el Plan Estratégico Institucional (PEI) de esta **Tesorería Seguridad Social**, se han realizado inversiones significativas en el área de tecnología de la información, destinadas a satisfacer las siguientes necesidades: Renovación y Ampliación plataforma de estaciones de trabajo, ampliación de estaciones de impresión, Automatización de procesos, Renovación de Infraestructura de Comunicaciones, Procesamiento y Almacenamiento así como la adquisición de licenciamiento de infraestructura, ciberseguridad y de herramientas de ofimática.

**Resulta:** Que este proceso de fortalecimiento institucional requiere que la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación cuente con los bienes y servicios que le permitirán el logro de los objetivos institucionales.

**Resulta:** Que la Tesorería de la Seguridad Social cuenta actualmente con el servicio del software de Fidelity, desde el 2021.

**Resulta:** Que, a los fines de mantener el servicio de software, es necesario contar con el debido licenciamiento de la **Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Virtual de Chatbot y Voicebot**.

**Resulta:** Que, es conveniente para la institución la renovación de este tipo de soporte a través de canales autorizados por el fabricante del producto para garantizar la estabilidad del precio y el soporte técnico adecuado, así como actualizaciones del producto que sean liberadas por el fabricante durante el período de vigencia del contrato a intervenir.

*Handwritten signature*

*D.C.*

**Resulta:** Que en fecha **23 de abril de 2025**, el fabricante **JUSAN**, emitió una certificación en la que se hace constar que **Báez Technologies, S.R.L.** es el único proveedor autorizado en la República dominicana para la **Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Virtual de Chatbot y Voicebot.**

**Resulta:** Que en fecha **28 de abril de 2025** fueron solicitadas la cotización para la **Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Virtual de Chatbot y Voicebot.**

**Considerando:** Que, las excepciones son una modalidad de contratación que como su nombre indica, tienen carácter excepcional y diferente a los procedimientos ordinarios y abiertos (licitación pública nacional e internacional, licitación restringida, sorteo de obras, comparación de precios, subasta inversa y compras menores), y solo pueden ser utilizadas para determinados casos y bajo las circunstancias, situaciones y condiciones indicadas en el párrafo del artículo 6 de Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, siempre que se cumplan con los pasos determinados en los artículos 46, 48, 49y 54 del Reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto núm. 416-23 y el Manual General de Procedimientos de Contratación por Excepción y Normas Vinculantes.

**Considerando:** Que en ese sentido, el artículo **46** del Reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto núm. 416-23 establece que "*Serán considerados casos de excepción, y no una violación a la Ley Núm. 340-06 y sus modificaciones, los procedimientos que se realicen **mediante selección competitiva o directas**, para dar respuesta a los casos, circunstancias, situaciones y condiciones especiales indicadas en el párrafo del artículo 6 de la referida ley, siempre y cuando se realicen de conformidad con lo establecido en el presente reglamento, y los manuales, guías, políticas y orientaciones normativas que emita la Dirección General de Contrataciones Públicas. Los procedimientos de selección por excepción se justifican:*

1. *Por situaciones de seguridad nacional.*
2. *Por situaciones de emergencia nacional.*
3. *Por situaciones de urgencia.*
4. *Para compras y contrataciones de bienes o servicios que tengan exclusividad.*
5. **Para compras y contrataciones de bienes o servicios de proveedor único**
6. *Para compras y contrataciones destinadas a promover el desarrollo de MIPYMES.*
7. *Para la realización o adquisición de obras científicas, técnicas y artística o restauración de monumentos históricos.*

*HP*  
*D.C.*

8. Para la construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior.
9. Rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto. Obra o servicio.
10. Para la contratación de publicidad a través de los medios de comunicación social.

**Considerando:** Que, conforme lo establece el artículo 50 del Reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto núm. 416-23 "la contratación por **selección directa** es el procedimiento objetivo que se adjudica sin previamente realizar un llamado público y abierto para competición entre otros oferentes. La institución contratante deberá justificar mediante acto administrativo debidamente motivado, los elementos objetivos que sustentan la selección de esa persona natural o jurídica, es decir, las razones por las que se considera que la propuesta o la persona seleccionada es la más idónea para ejecutar el contrato. Los procedimientos de selección directa son: 1. **Proveedor único** (...)."

**Considerando:** Que, las excepciones definen las causas especiales identificadas en la Ley y su Reglamento que permiten la adquisición de bienes, obras y servicios a través de un procedimiento singular y en ocasiones incluso más ágil para responder de forma conveniente y oportuna a escenarios y sucesos atípicos.

**Considerando:** Que, la finalidad de la excepción en materia de compras y contrataciones es propiciar que los bienes, obras y servicios que sean necesarios adquirir por los casos definidos en la Ley, se obtengan ejecutando trámites especiales para la selección de uno o más proveedores que cumplan con las condiciones preferentes y requerimientos para satisfacer la necesidad, garantizando el cumplimiento de los principios de contratación definidos en el artículo 3 de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones.

**Considerando:** Que, por la naturaleza de los servicios y tras haber analizado los argumentos planteados anteriormente, se requiere llevar a cabo un proceso de compra que pueda garantizar la satisfacción de la necesidad, como es el caso de un **proceso de excepción por proveedor único**, tal como indica el Reglamento de aplicación de la Ley 340-06 aprobado mediante el Decreto 416-23, en su artículo 57 que se utiliza "para obtener los bienes o servicios insustituibles que pueden ser suministrados por una persona natural o jurídica, **que es la única opción en el mercado o que posee la titularidad o derecho del objeto contractual**. Este procedimiento aplica para entregas adicionales del proveedor original que serán utilizadas como repuestos, aplicaciones o servicios continuos para equipos existentes, programas de cómputos, servicios o instalaciones.

*Handwritten signature*

*D.C.*

*Cuando el cambio de un proveedor obligue a la institución contratante a adquirir bienes o servicios que no sean compatibles con equipos, programas de cómputos, servicios o instalaciones existentes, utilización de patentes, marcas exclusivas y tecnologías que no admitan otras alternativas técnicas." Párrafo: El procedimiento por selección por proveedor único será por **selección directa** y se iniciará previa resolución motivada del Comité de Compras y Contrataciones sustentada en un informe pericial y legal debidamente motivado."*

**Considerando:** Que, la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras y sus modificaciones, dispone que la contratación como proveedor único como un caso excepcional al referido marco legal, toda vez que estos servicios sólo pueden ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica, tal cual sucede en el caso que nos ocupa.

**Considerando:** Que, en los casos de proveedor único, la entidad contratante deberá incluir los documentos que demuestren la condición de proveedor único. En el caso de la especie, el informe técnico legal que justifique el uso de la excepción.

**VISTA:** La Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas de bienes, servicios y obras, de fecha 6 de agosto del 2006, modificada por la Ley 449-06 de fecha 6 de diciembre de 2006.

**VISTO:** El Reglamento de aplicación de la Ley 340-06, aprobado mediante el Decreto 416-23 de fecha 14 de septiembre del 2023.

**VISTO:** El Manual General de Procedimientos de Contratación por Excepción aprobado por la Dirección General de Contrataciones Públicas.

**VISTA:** La certificación emitida por el fabricante **JUSAN**, en fecha 23 de abril de 2024, mediante la cual hace constar que **Báez Technologies, S.R.L.**, es el socio exclusivo para ofrecer dichos productos y servicios en el territorio de la República Dominicana.

**VISTA:** La cotización No. **BT0212** de fecha 28 de abril de 2025 emitida por **\_Báez Technologies, S.R.L.\_**

Por lo anterior, recomendamos al Comité de Compras y Contrataciones de la Tesorería de la Seguridad Social, **APROBAR** el proceso de Excepción mediante Selección Directa por Proveedor Único, para la **Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Virtual de Chatbot y Voicebot**, seleccionando directamente al oferente **Báez Technologies, S.R.L.**, conforme las motivaciones técnicas y legales previamente citadas en virtud de las disposiciones contenidas en el numeral 3 del párrafo del artículo 6 de la Ley 340-06, así como en los artículos 46, 47 y 50 del Reglamento de aplicación aprobado mediante el Decreto 416-23.

*Hup*  
*D.C.*

En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dos (2) días del mes de mayo del año dos mil veinticinco (2025).



---

Héctor Mota  
Director Tecnologías de la Información y Comunicación



---

Ramón Flaquer  
Asesor de TI