



Informe pericial que justifica la renovación de los servicios  
de Soporte y mantenimiento del aplicativo Gextor



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS**

REPÚBLICA DOMINICANA

Departamento de tecnología de la información

Informe pericial que justifica la renovación de los servicios de  
Soporte y mantenimiento del aplicativo Gextor

Diciembre 2022



Av. México No. 52, Esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, D.N., República Dominicana Apdo.  
Postal 1326 • Tel.: 809-685-8141 • Fax: 809-685-0859 • [www.sb.gob.do](http://www.sb.gob.do)

### 1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO.

Este documento tiene la finalidad de establecer la justificación de la Dirección del Departamento de tecnología de la información, quién atendiendo al fortalecimiento y mejora continua, requiere documentar las razones para llevar a cabo la renovación de los servicios de soporte y mantenimiento del aplicativo Gextor, este es utilizado para la gestión y control de los gastos de los servicios de telecomunicaciones.

### 2. ALCANCE E IMPORTANCIA

Para hacer más eficiente la gestión de costos de telecomunicaciones y mejorar la productividad, la Superintendencia de bancos requiere la renovación continua de la herramienta Gextor, provista por la empresa Telor. Gextor es una solución de software orientada a la gestión, control y reducción de gastos y servicios de telecomunicaciones, adquirida por la institución en marzo de 2021, mediante el proceso SUPBANCO-CCC-PEPU-2021-0004, y cuenta con las características siguientes:

- Lee las facturas telefónicas automáticamente de manera detallada, con todos sus componentes facturados y emite alerta si alguno no corresponde.
- Registra y tiene control de llamadas de todas las sucursales desde la localidad principal.
- Puede limitar las llamadas mediante alertas instantáneas a usuarios y supervisores.
- Genera informes automáticos del uso telefónico a todos los niveles.
- Puede identificar y eliminar los servicios innecesarios.
- Tiene mecanismos de medición de efectividad telefónica (Volumen de Llamadas y Llamadas no Contestadas).
- Puede gestionar los requerimientos a suplidores y validar los cargos por servicios.
- procesa las facturas de los diferentes proveedores de servicios de telecomunicaciones de manera automática.
- Identifica cargos incorrectos y puede crear automáticamente las reclamaciones.
- Puede realizar el control de reclamaciones y conciliación de créditos.
- Es capaz de realizar la distribución de gastos por centros de costos y cuentas contables en base a consumo o asignación fija.
- Realiza el control detallado de uso de la flota celular.

JA

### 3. ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO REQUERIDO

<b>Soporte y mantenimiento anual que cubra lo siguiente:</b>
• Derecho a nuevas versiones del producto.
• Instalación de parches para corregir problemas atribuibles al producto y brecha de seguridad.
• Soporte telefónico para problemas relacionados con fallas atribuibles al producto.
• Soporte presencial para problemas relacionados con fallas atribuibles al producto.
• Actualizaciones de las bases de datos producto de los cambios en la estructura de las facturas de los diferentes ISP.
• Capacitación al personal en el uso efectivo de la herramienta.

#### 4. CRITERIOS DE EXCLUSIVIDAD DE LA TECNOLOGÍA O SERVICIO

El criterio de exclusividad es notificado en la carta remitida por el fabricante, la misma fue enviada vía correo electrónico al personal del Departamento de Compras. En esta se especifica que la empresa TELECOMUNICACIONES ORIENTADAS A RESULTADOS (TELOR), SRL. Distribuye la herramienta Gextor a nivel nacional.

Imagen 1.1 se muestra el contenido de la certificación:

FD-SD-02  
REV. 03  
09/08/2015



REPUBLICA DOMINICANA  
*Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes*  
**OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

"Año del desarrollo agroforestal"

#### CERTIFICACIÓN

16 NOV 2017

**CLERIFICACION:** Que en los archivos del Departamento de Signos Distintivos de esta Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), existe el registro de la Marca con los datos que se detallan a continuación:

Signo:	GEXTOR.
Reg. Núm.:	232433.
Titular:	TELECOMUNICACIONES ORIENTADAS A RESULTADOS, SRL. (TELOR).
Domicilio:	Av. Abraham Lincoln, Num. 617, Plantain, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.
Gestor:	JOSE EMILIO ALMONTE.
Clase:	9.
Producto y/o Servicio:	Software programa de computadora orientado al área de control de las telecomunicaciones.
Vigencia:	02/08/2016 hasta 02/08/2026

La presente certificación se expide a petición de la parte interesada JOSÉ EMILIO ALMONTE, en referencia a su solicitud Núm. SD/2017- 90313, de fecha 14 de noviembre de 2017, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, al 16 de noviembre de 2017.

NOTA: LA INFORMACIÓN CONTEMPLADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO, ESTA ACORDE CON LOS DOCUMENTOS QUE RESPONDAN A LA PETICIÓN, EN LOS ARCHIVOS DE ESTA OFICINA.

Lic. Michelle Marie Guezman Sosa  
Directora Departamento Signos Distintivos

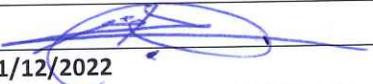


MINCI-03

Av. Lta. Proceres, Num. 11, Santo Domingo, República Dominicana  
Tel.: (809) 567-7474 Fax: (809) 567-9796

## 5. CONCLUSIÓN

Contar con una herramienta que permita hacer más eficiente el uso de los servicios de telecomunicaciones provistos por los ISP para el correcto desempeño de nuestra institución es el objetivo principal de mantener el soporte y garantía por parte del desarrollador de esta herramienta. Es por esto que recomendamos mantener actualizado el servicio de soporte y mantenimiento del aplicativo Gextor.

<b>Preparado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
Nombre: <b>Jonathan Abreu</b>	Nombre: <b>Julio Sánchez</b>
Cargo: <b>Encargado de División, Departamento de Tecnología.</b>	Cargo: <b>Subdirector, Departamento de Tecnología.</b>
Firma: 	Firma: 
Fecha: <b>1/12/2022</b>	Fecha: <b>1/12/2022</b>