

INFORME PERICIAL PARA LA RENOVACIÓN DE CONTRATO, MODIFICACIÓN E INTREGACIÓN AL IVR & ADQUISICIÓN DE 6 LICENCIAS ADICIONALES EN LA SOLUCION UCONTACT

Fecha: 05 de diciembre de 2022

1. ANTECEDENTES

La Superintendencia de Bancos (SB) como ente supervisor de las entidades de intermediación financiera y cambiaria según lo establecido en la Ley 183-02, ha diseñado un plan estratégico 2021-2024 mediante el cual se propone: *“Ser una institución referente nacional e internacionalmente, reconocida por la calidad de su supervisión y el acompañamiento que brinda a los usuarios de los servicios financieros, respaldada por un personal altamente calificado y la excelencia en su gestión”*. Para alcanzar esta visión se han identificado seis ejes estratégicos que engloban los objetivos estratégicos e iniciativas que durante el período 2021-2024 la SB se propone ejecutar.

Uno de estos ejes estratégicos es el de la Eficiencia y Fortalecimiento Institucional, el cual le permitirá a la SB contar con procesos y herramientas tecnológicas que permitan la oportuna toma de decisiones.

Actualmente en la Superintendencia de Bancos se hace necesario renovar el contrato de Isbel (Solución UContact) que vence en enero 2023, implementar modificaciones en el IVR para uno de los proyectos del plan operativo anual (POA) y expandir la cantidad de licencias para 2 representantes adicionales.

2. ALCANCE E IMPORTANCIA

Isbel (Solución UContact)

UContact es una plataforma gestionada a través de la empresa ISBEL, quienes se enfocan en aplicar tecnología a las comunicaciones para que los contactos generen una experiencia de

calidad, rápida, eficiente y personalizada. Actualmente UContact nos provee los diferentes canales alternos que tenemos disponible para el usuario (llamadas, chats & correos).

Debajo, explicación detallada de cada una de las solicitudes propuestas:

- **Renovación Licencia UContact:** Renovar la licencia para continuar brindando los servicios acostumbrados.
- **Modificación e Integración al IVR:** El alcance de estos trabajos consta de:
 - Se incluye la configuración del sistema, según las siguientes características:
 - Cambios en locuciones (audios)
 - Modificaciones de opciones en el flujo de IVR.
 - Implementación de lógicas en el IVR.
- **Adquisición de 2 Licencias-** Actualmente el departamento de Atención al Usuario (DAU) posee 19 licencias y laboran 19 representantes al usuario (RAU) y 2 recepcionistas que utilizarían esta solución para realizar todas sus interacciones con los usuarios y que permanezcan registrados en una misma plataforma para ser evidenciadas. Adicionalmente, se solicita dos licencias disponibles para las nuevas contrataciones proyectadas para el año 2023.

3. CRITERIOS DE EXCLUSIVIDAD DE CONTRATACIÓN DEL PROVEEDOR

Solicitamos renovar la licencia por un año adicional bajo el mismo proceso Compra Menor SUPBANCO-DAF-CM-2020-0018 para las licencias de uso para el centro de contacto de ProUsuario dependencia de la Superintendencia de Bancos por el período de 1 año, ya que es un proveedor único.

El presupuesto para la concretización con la empresa contratista es de RD\$ 1,030,738.30 y se encuentra en los distintos renglones bajo las cotizaciones no. 20221130EG001 (válida hasta 31/12/2022) Renovación del licenciamiento de 19 agentes Omnicanal uContact Cloud Subscription, 12 meses (Feb 2023 - Ene 2024), Licenciamiento de 2 agentes adicionales Omnicanal uContact Cloud Subscription, 12 Meses (Feb 2023 - Ene 2024) y Soporte estándar licenciamiento de 21 agentes omnicanal, 12 Meses. Modificaciones e integración en IVR de UContact de SB/ProUsuario.

4. CONCLUSIÓN

Por lo anteriormente explicado para la renovación, adquisición de licencias adicionales y modificación e integración al IVR por cuestiones de eficiencia se hace necesario que la misma se realice a través de ISBEL mediante un proceso de proveedor único.



Jonathan Abreu

Encargado División de Infraestructura
Departamento de Tecnología de la
Información



Julio Ventura

Encargado División de Soporte
Departamento de Tecnología de la
Información

