



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS**

REPÚBLICA DOMINICANA

Dirección del Departamento de Tecnología

Informe Pericial y estudios previos que justifica la ampliación de instancias de ManageEngine Service Desk Plus para la Superintendencia de Bancos.

Marzo 2025

1. Objetivo del documento

Este documento tiene la finalidad de establecer la justificación de la Dirección de Tecnología de la Información, quién atendiendo al fortalecimiento y mejora continua, requiere documentar las razones para llevar a cabo la ampliación de instancias de ManageEngine Service Desk Plus para uso de la Superintendencia de Bancos.

2. Antecedentes

La Superintendencia de Bancos, de acuerdo con el Artículo 19 de la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, tiene por función: “realizar, con plena autonomía funcional, la supervisión de las entidades de intermediación financiera, con el objeto de verificar el cumplimiento por parte de dichas entidades de lo dispuesto en la Ley, Reglamentos, Instructivos y Circulares; requerir la constitución de provisiones para cubrir riesgos; exigir la regularización de los incumplimientos a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes e imponer las correspondientes sanciones, a excepción de las que aplique el Banco Central en virtud de la citada ley.

En este orden la SB tiene como parte de sus procesos internos la atención de diversas solicitudes provenientes de distintos departamentos donde son atendidas por otros departamentos. Estos últimos requieren de brindar seguimiento, documentar las soluciones, tener mejor comunicación con los clientes internos y administrar de forma ordenada los requerimientos por prioridades. En virtud de lo anterior es importante contar con una herramienta unificada que permita la atención de esos requerimientos logrando así mantener un nivel de servicio excepcional y cumplir con los altos estándares de la institución.

3. Alcance e Importancia

Desde el año 2015 la Superintendencia de Bancos ha venido implementando el uso de las soluciones de ManageEngine para la gestión de los diferentes procesos relacionados con los servicios ofrecidos a través de la infraestructura tecnológica de la institución, con la finalidad de realizar los procesos dentro del cumplimiento de las mejores prácticas. A la fecha la institución ha implementado los módulos de Mesa de Servicios (ServiceDesk Plus), Soporte Remoto y Actualizaciones (Endpoint Central), Mesa de Servicios del PAMF y SBInteractivo, entre otros. Actualmente es necesario incluir otras áreas que atienden peticiones recurrentes dentro del servicio que ofrece los productos de ManageEngine. Las áreas inicialmente identificadas para incorporarse son el Departamento de Operaciones y Edificaciones (GES) y el Departamento de Comunicaciones. Sus solicitudes son manejadas en hojas de cálculo o por formularios de Microsoft por varios colaboradores generando que el servicio y seguimiento no sea óptimo. Además, no cuentan con un sistema de medición de tiempos de servicio, generación de métricas, reportes personalizados y notificaciones automáticas. Con las nuevas instancias de ManageEngine se logrará que estas áreas puedan gestionar de forma eficiente y rápida sus solicitudes produciendo una memorable atención a nuestros clientes internos.

4. Descripción de los servicios de ManageEngine a ser adquiridos

Se requiere la ampliación de los servicios siguientes:

No.	Descripción, Productos de ManageEngine	Cantidad
1	ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Standard Edition – Modelo perpetuo – Instalación de licencias incluido para 10 técnicos, válidas desde abril 2025 hasta diciembre 2025.	1
2	ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Standard Edition – Modelo AMS – Soporte y mantenimiento anual para 10 técnicos, válidas desde abril 2025 hasta diciembre 2025.	1
3	ManageEngine Service Desk Plus Servicios Configuración y Puesta en Marcha.	1

5. Presupuesto de la ampliación

No.	Productos de ManageEngine	Cantidad	Costo (DOP)
1	Ampliación de nuevas instancias de ManageEngine Service Desk Plus.	1	427,662.80
Total			427,662.80

Nota: Para determinar el presupuesto se llevó a cabo un análisis del proceso anterior y de la cotización realizada directamente con el proveedor autorizado por el fabricante.

6. Justificación del Uso de la Excepción por Proveedor Único

De acuerdo con comunicación recibida de fecha 17 de enero del 2025, que certifica que Integraciones Tecnológicas M&A (IntegraTec) es el único socio con respaldo en la República Dominicana que puede vender y brindar soporte técnico para ManageEngine. Zoho Corporation recomienda únicamente a IntegraTec para realizar actualizaciones y reimplementación exitosa de sus productos ManageEngine, y dado que Integratec fue quien implementó originalmente los diferentes módulos desde el año 2015 en la SB, entendemos que es el único proveedor en el país que autorizado a suplir la renovación de MangeEngine. Ver certificación remitida por fábrica más abajo (ver anexo 1 al pie de página). Además, IntegraTec es el único socio que cuenta con mayor número de Ingenieros certificados para ofrecer soporte técnico en la Rep. Dominicana y Caribe brindando una amplia gama de soluciones y rápido servicio.

Visto esto, recomendamos al comité de compras y contrataciones de esta Superintendencia de Bancos el uso de excepción por proveedor único para la ampliación de nuevas instancias de ManageEngine para uso de la Superintendencia de Bancos.

Ver anexo al pie del informe.

7. La determinación del tipo de contrato a celebrar

Basado en el presupuesto destinado para esta contratación y a las justificaciones expuestas el procedimiento a contratar es un procedimiento de excepción por proveedor único.

8. Demanda y oferta del mercado

Para este tipo de procesos, las siguientes empresas han presentado oferta en procesos de otras instituciones.

Integraciones Tecnológicas (INTEGRATED), SRL

9. Los criterios sociales, ambientales y económicos asociados a la contratación

Las actividades a desarrollar en esta renovación no son consideradas actividades de alto impacto social ni al medio ambiente, ya que las que se consideran de altos riesgo son aquellas de larga duración y/o que requieran la paralización de un área de trabajo, donde se ejecuten demoliciones de estructuras, carga, trabajos en espacios confinados, trabajos en altura de larga duración, actividades que conlleven alto riesgo de incendios, entre otras que, por su implicación, afecten de manera directa o indirecta un área de trabajo.

Para mitigar cualquier riesgo solicitamos a los proveedores interesados el requisito de remitirnos una carta compromiso de Seguridad y Gestión Ambiental a los fines de cumplir con estos requerimientos.

10. Peritos

Para este proceso, se designa a los expertos Nelson Lora y Julio Sánchez como peritos debido a su amplia y destacada experiencia profesional en sus respectivos campos.

Antonio Collado: Es Lic. En informática, es especialista de soporte técnico de Infraestructura Tecnológica del Departamento de Tecnología de la Información. Con más de 16 años de experiencia en el área de tecnología. A largo de su carrera, he trabajado en diversos proyectos, incluyendo la implementación de sistemas de cola de turno, impresión centralizada, soporte a usuarios y sistemas de datos biométricos. Su amplia experiencia me ha permitido desarrollar habilidades técnicas y de gestión, asegurando la eficiencia y efectividad en cada proyecto que ha colaborado. Posee certificaciones del ámbito de tecnología ITIL.

Julio Sánchez: Es Ingeniero en Sistemas Computación, es subdirector de Infraestructura Tecnológica del Departamento de Tecnología de la Información. Tiene más de 30 años de

experiencia desempeñando diferentes funciones en el área de tecnología. Es Magister en Administración de Empresa (MBA). Posee varias certificaciones del ámbito de tecnología CCNA, MSCP, ITIL, COBIT, entre otros.

La designación de estos expertos se basa en su experiencia y conocimientos especializados, garantizando un análisis completo y riguroso de la materia objeto de estudio en el presente informe pericial.

11. Justificación legal del requerimiento.

El artículo 6, PARRAFO, numeral 3 de la Ley de Compras y Contrataciones 340-06, de fecha 20 de julio del 2006 (La Ley), establece que:

PARRAFO. Serán considerados casos de excepción y no una violación a la ley, a condición de que no se utilicen como medio para vulnerar los principios y se haga uso de los procedimientos establecidos en los reglamentos, las siguientes actividades:

3. Las compras y contrataciones de bienes o servicios con exclusividad o que sólo puedan ser suplidos por una determinadas persona natural o jurídica.

En ese mismo orden, el artículo 46, del reglamento de aplicación de la referida ley, instruido por el Decreto No. 416-23, de fecha 14 de septiembre del año 2023 establece que:

Artículo 46. *“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 directa, 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.”*

De igual manera el artículo 57 del referido Reglamento define el procedimiento de excepción por proveedor único por selección directa de la siguiente manera:

proveedor único. *Se utilizará este procedimiento para obtener bienes o servicios insustituibles, que solo 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, ampliaciones o servicios continuos para equipos existentes, programas de cómputos, servicios o instalaciones. 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.*

12. Justificación legal de los estudios previos realizados

El presente informe se elabora en cumplimiento al Artículo 66. Estudios previos del Decreto núm. 416-23, que instaura el reglamento de aplicación de la Ley núm. 340-06, sobre Compras y

Contrataciones Públicas. “Todo procedimiento de contratación deberá estar sustentado en estudios previos, de conformidad con políticas, manuales, guías u orientaciones normativas dictadas por la Dirección General de Contrataciones Públicas o las regulaciones especiales aplicables al objeto contractual”.

13. Conclusión

En este sentido, considerando las motivaciones expuestas en este documento la necesidad descrita se enmarca en lo provisto en la Ley como un caso de excepción por Proveedor Único y no constituye una violación de sus formalidades y plazos. Por lo que se somete a la autorización del Comité de Compras de esta institución, las motivaciones y justificaciones anteriores para la recomendación del uso de la excepción, en cumplimiento con el Artículo 4, numeral 3 del reglamento de aplicación de La Ley.

Anexo 1



Enero 17, 2025

Para,

Superintendencia de Bancos (SB) (@sib.gob.do)
Santo Domingo, República Dominicana

CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN

Estimados señores:

Por este medio les hacemos constar la cantidad de socios activos y hábiles a brindar servicios de ManageEngine en la República Dominicana:

- Integraciones Tecnológicas, SRL (IntegraTec)
- Seti & Sidif Dominicana, SRL

Adicional esta carta es para recomendar y certificar que Integraciones Tecnológicas M&A, SRL es el unico socio con respaldado en República Dominicana, que puede vender y brindar soporte técnico a la suite de ManageEngine de productos producidos por Zoho Corporation en la Superintendencia de Bancos, asignado desde el 2015.

Información de contacto para su referencia:

Persona de contacto: Sonia Velazquez
Av. Cesar Nicolas Penson 157, Edif. Espalliat suites 201, La Esperilla.
Email: sonia.velazquez@integrateccorp.com.do

IntegraTec es el unico socio que cuenta con mayor numero de Ingenieros certificados para ofrecer soporte tecnico en la Rep. Dominicana y Caribe y por lo tanto cumple con los requerimientos técnicos para la adquisicion e implementacion de nuevas soluciones de ManageEngine en la Superintendencia de Bancos.

Esta carta tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2025

Para ZŌHO Corporation Private Limited.

Anandhakumar L.
Gerente de Cuenta - LATAM
ManageEngine (División de ZŌHO Corporation)
Teléfono (Directo): +1 312 635 6658
Correo electrónico: anandhakumar.l@zohocorp.com
Web: <https://www.manageengine.com>



Firmado digitalmente por:

Julio Sánchez Subdirector de Infraestructura del
Departamento de Tecnología de la
Información

Antonio Collado Soporte Técnico del Departamento
de Tecnología de la Información



Documento firmado digitalmente por:

Julio César Sánchez Cabrera (31/03/2025 AST), Antonio Collado Abad (VB) (31/03/2025 AST)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/90b55dbb-5d7c-4bb0-b71b-9f03c55a05af>