

Dirección Tecnología de la Información

Justificación para la adquisición del Servicio Paquete de Mejoras SGD-SGS-SGC

| Elaborado por | | Revisado por | Autorizado Por |
|--|---|-------------------------|--|
| Victor Cruz | Dora Batista | Leonel Hernández | Hafet Guerrero |
| Coordinador Sistemas Técnicos y de Energías | Coordinador Adm. Funcional, Soporte y Mantenimiento Sistemas | Gerente de Sistemas | Director Tecnología de la Información |
| Firma: | Firma: | Firma: | Firma: |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: | Fecha: |

OBJETO DE LA NECESIDAD

Garantizar la evolución, eficiencia y continuidad operativa de los sistemas **SGD, SGS y SGC** a través de un servicio de mejoras, asegurando la incorporación de nuevas funcionalidades que optimicen sus capacidades y se adapten a las necesidades del negocio. Esto permitirá mejorar la experiencia del usuario, reducir riesgos operativos, fortalecer la seguridad del sistema y optimizar los procesos internos de EDESUR, asegurando un servicio confiable y eficiente para sus clientes.

ANTECEDENTES

Los sistemas **SGD, SGS y SGC** han sido fundamentales en la gestión operativa de EDESUR por más de una década, permitiendo la automatización de procesos clave y garantizando un servicio eficiente a los clientes. A lo largo de estos años, se han implementado diversas actualizaciones para fortalecer la estabilidad de la plataforma y mejorar la experiencia del usuario.

Gracias a esta colaboración, EDESUR ha logrado mantener una operativa eficiente de en los sistemas:

SGD, Sistema de Gestión de Distribución, es el sistema que soporta la operativa de los procesos relacionados con Planificación, Diseño, Cálculos y Ejecución de Proyectos Eléctricos, Mantenimiento y Operación de la Red, así como el manejo de los avisos y respuestas a las Averías reportadas por nuestros Clientes.

SGS – Sistema de Gestión de Servicio: Es el sistema que soporta el proceso de atención en campo de las órdenes de servicio y resolución remota desde el terreno, el sistema lo integran una aplicación BackOffice y una aplicación Móvil. Sistema de gestión de servicio para seguimiento y control de las ordenes de servicio ejecutados por las brigadas de Edesur en terreno, así como las incidencias y averías en la operativa de distribución. Estos sistemas están implementados en Edesur desde el 2011, anualmente se realizan mejoras y cambios adaptándolos a las nuevas necesidades de la empresa.

SGC, Sistema de Gestión Comercial: es el sistema que soporta toda la operativa comercial de Edesur desde la lectura, facturación, cobranza, órdenes de servicio, atención al cliente, etc. Estos sistemas están implementados en Edesur desde el 2000 anualmente se realizan mejoras y cambios adaptándolos a las nuevas necesidades de la empresa.

JUSTIFICACIÓN DE NECESIDAD

Con el crecimiento de la demanda, la evolución tecnológica, el avance de las regulaciones y las nuevas exigencias del mercado, es crucial continuar con un proceso de mejora continua de los sistemas **SGD, SGS y SGC**.

La adquisición de un servicio de mejoras permitirá **garantizar la evolución de estos sistemas**, incorporando nuevas funcionalidades, optimizando su desempeño y asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de EDESUR. Con ello, se busca fortalecer la continuidad operativa, minimizar riesgos, mejorar la experiencia del usuario y asegurar una gestión más ágil y eficiente de las operaciones.

La falta de actualizaciones y mejoras continuas podría generar limitaciones operativas, afectando la eficiencia en la gestión de procesos críticos, aumentando el riesgo de errores y dificultando la adaptación a los nuevos desafíos del mercado. Además, la obsolescencia tecnológica de algunos componentes puede impactar negativamente en la estabilidad y confiabilidad del servicio.

Uso de excepción por proveedor único:

La contratación de INDRA para la adquisición de paquetes de mejoras en los sistemas SGD, SGS y SGC se justifica bajo la figura de proveedor único, ya que estas aplicaciones son soluciones propietarias desarrolladas exclusivamente por INDRA, quien posee los derechos sobre el código fuente y es la única entidad autorizada para realizar modificaciones o actualizaciones en el sistema, y brindar soporte técnico sobre el mismo. Esta exclusividad garantiza que los cambios se realicen bajo los más altos estándares de calidad y seguridad, preservando la integridad y el rendimiento óptimo del sistema

Conforme al artículo 6, párrafo numeral 3, de la Ley 340-06, el cual dispone lo siguiente:

Art. 6. Se excluyen de la aplicación de la presente Ley los procesos de compras y contrataciones relacionados con:

[...] **PÁRRAFO.** - 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: 3. Las compras y contrataciones de bienes o servicios, con exclusividad o que solo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica...

En este mismo orden se consagran los artículos 50 y 57 del Decreto No. 416-23, al prever que:

ARTÍCULO 50.- Excepciones por selección directa. 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 excepción por selección directa son:

1. Proveedor único.
2. Realización o adquisición de obras científicas, técnicas y artistas o restauración de monumentos históricos.
3. Construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior.
4. Contratación de publicidad a través de los medios de comunicación social.

ARTÍCULO 57.- Procedimiento de excepción por 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.

Párrafo. El procedimiento por selección por proveedor único será por selección directa y se iniciará previa resolución motivada del Comité de Compras y Contrataciones, sustentado en un informe pericial y legal debidamente motivado.

ALCANCE

La adquisición de los paquetes de mejoras para los sistemas **SGD, SGS y SGC** tiene como objetivo garantizar la evolución, estabilidad y eficiencia operativa de estos sistemas, asegurando su adaptación a las necesidades actuales y futuras de EDESUR. Estas mejoras están alineadas con las **nuevas funcionalidades requeridas por el negocio**, permitiendo optimizar procesos clave y fortalecer la capacidad operativa de la empresa. El alcance de esta adquisición incluye:

1. Actualización y Optimización de Funcionalidades

- Incorporación de nuevas funcionalidades solicitadas por el negocio para mejorar la eficiencia y desempeño de los sistemas.
- Optimización de los procesos internos para agilizar la gestión operativa y mejorar la experiencia del usuario.

2. Mantenimiento y Soporte Técnico Especializado

- Asistencia técnica y corrección de errores para garantizar la estabilidad del sistema.
- Aplicación de parches de seguridad y actualizaciones necesarias para mantener el rendimiento óptimo.

3. Garantía de Compatibilidad y Continuidad Operativa

- Asegurar la integración con los sistemas existentes y futuras actualizaciones tecnológicas.
- Evitar interrupciones en la operatividad de EDESUR y minimizar riesgos asociados a cambios tecnológicos.

4. Seguridad y Protección de la Información

- Implementación de mejoras en la seguridad de los sistemas para prevenir vulnerabilidades.
- Garantía de cumplimiento con normativas y mejores prácticas en ciberseguridad.

5. Reducción de Riesgos Operativos y Costos

- Minimización de fallos e incidencias que puedan afectar la prestación del servicio.
- Reducción de costos asociados a fallas técnicas y tiempos de inactividad.

6. Capacitación y Transferencia de Conocimiento

- Capacitación del personal técnico de EDESUR para la correcta utilización de las mejoras implementadas.
- Transferencia de conocimiento sobre nuevas funcionalidades y mejores prácticas para su óptimo aprovechamiento.

Esta adquisición es fundamental para garantizar que los sistemas **SGD, SGS y SGC** continúen operando de manera óptima, segura y eficiente, alineados con los **objetivos estratégicos de EDESUR y las nuevas funcionalidades requeridas por el negocio**.

LOGROS ESPERADOS

1. Optimización y Modernización

- Nuevas funcionalidades y tecnología actualizada.
- Mejor integración entre los sistemas SGD, SGS y SGC.

2. Mayor Eficiencia y Automatización

- Reducción de tiempos y errores en distribución, servicios y ventas.
- Optimización de rutas, asignación de recursos y procesos comerciales.

3. Reducción de Costos y Mayor Rentabilidad

- Menos reprocesos y mejor uso de recursos.
- Reducción de costos logísticos y administrativos.

4. Cumplimiento Normativo y Seguridad

- Mayor control de auditoría y protección de datos.
- Reportes automatizados para inspecciones y toma de decisiones.

5. Accesibilidad y Escalabilidad

- Compatibilidad con dispositivos móviles y acceso remoto.
- Crecimiento y adaptación a nuevas necesidades empresariales.

El paquete de mejoras permitirá una gestión más eficiente, segura y rentable, optimizando operaciones en distribución, servicios y comercialización.

VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN

1 año a partir de la suscripción del Contrato.

MONTO REFERENCIAL

El monto total referencial para este **Proceso de Excepción por Proveedor Único (PEPU)** es de US\$202,749.68



Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur

Dora Batista (04/04/2025 13:09 AST)

Víctor Dumé (04/04/2025 15:04 AST)

Leonel Hernández (04/04/2025 16:59 AST)

Hafet Guerrero - DIRECTOR DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN (04/04/2025 17:52 AST)