



Elaborado por:
Gerencia Sistemas

Victor Ml. Cruz

Versión: 1

Dirección Tecnología de la Información

Justificación para la adquisición del Servicio SGC-SGT-ECL-GCM-SGD-SGS

Elaborado por		Revisado por	Autorizado Por
Victor Cruz	Netalys Del Rosario	Leonel Hernández	Hafet Guerrero
Coordinador Sistemas Técnicos y de Energías	Encargado Sistemas Comerciales	Gerente de Sistemas	Director Tecnología de la Información
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:

OBJETO DE LA NECESIDAD

Garantizar la operatividad, eficiencia y seguridad de los sistemas **SGC-SGT-ECL-GCM-SGD-SGS** en EDESUR mediante su renovación de soporte y mantenimiento. Esta iniciativa busca asegurar el funcionamiento del software y su vida útil con mejoras, corrección de errores y apoyo en las dudas que surgen sobre el funcionamiento del sistema.

ANTECEDENTES

EDESUR ha contado con los servicios de INDRA para la actualización y mantenimiento del sistema **SGC-SGT-ECL-GCM-SGD-SGS** durante más de una década. A lo largo de estos años, INDRA ha proporcionado soporte técnico especializado, mejoras en la infraestructura del sistema y mantenimientos periódicos para garantizar un funcionamiento óptimo y alineado con los estándares tecnológicos y operativos del sector eléctrico.

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

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 realización mejoras y cambios adaptándolos a las nuevas necesidades de la empresa.

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 dese 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.

ECL, Sistema Balances de energía, es el sistema que apoya la operativa de control de energía para el cálculo de balances de energía y pérdidas.

SGT, Sistema Gestión Trabajos, es el sistema utilizado por área de redes para la gestión de los proyectos de redes.

GCM, gestión Contratación Móvil, es el sistema para dispositivo móviles utilizado por el área comercial para la Gestión de Contratación Móvil de nuevos clientes.

JUSTIFICACIÓN DE NECESIDAD

La actualización del soporte y el mantenimiento de estos sistemas **SGC-SGT-ECL-GCM-SGD-SGS** en EDESUR son esenciales para garantizar la continuidad operativa del negocio en EDESUR, asegurando la operación ininterrumpida de estos sistemas en la dirección comercial y de Distribución.

La indisponibilidad de los sistemas SGC, SGT, ECL, GCM, SGD y SGS tendría un impacto negativo afectando directamente la operatividad, afectando los tiempos de respuesta, aumentando el riesgo de errores y generando costos significativos en recursos humanos especializados. Además, implicaría una mayor carga de trabajo agregando tareas que actualmente se gestionan de forma automática.

Si no se tiene SGD, SGS, la operativa de distribución y servicio técnico deberá realizarse manualmente incluyendo la recepción de notificaciones de clientes, seguimiento de averías, ordenes de servicio y estatus de la red eléctrica, entre otros. Si no se tiene SGC, ECL, SGT, se afecta toda la operativa de comercial automatizada, el cálculo los balances de energía deberá realizarse manualmente y no se llevaría el control de los trabajos en las redes mediante el sistema. ¿Si no se tiene GCM?, el personal que contrata en terreno deberá usar lápiz y papel incrementando el riesgo de posibles errores que afecten el registro de los nuevos clientes de Edesur.

Por estas razones, la continuidad de los servicios de soporte y mantenimiento del **SGC-SGT-ECL-GCM-SGD-SGS** es una necesidad estratégica para EDESUR, garantizando la modernización del sistema y su alineación con los estándares tecnológicos del sector.

DETALLE DE LA PROPUESTA

Esta propuesta considera una renovación a 24 meses (2 años). Se está aplicando un ajuste del 4.1% (IPC promedio de los últimos 3 años en los cuales no se ha realizado ajuste al precio) sobre el valor del contrato para el primer año. El ajuste o indexación para aplicar al segundo año de contrato se ha eliminado como un descuento comercial. Adjuntamos detalle del importe del contrato Descripción Monto Soporte y Mantenimiento Sistema Comercial, Trabajos, Pérdidas, Distribución, Ordenes de Servicio y Contratación Móvil (SGC/SGT/ECL/SGD/SGS/G).

Adjuntamos detalle del importe del contrato

Descripción	Monto
Soporte y Mantenimiento Sistema Comercial, Trabajos, Pérdidas, Distribución, Ordenes de Servicio y Contratación Móvil (SGC/SGT/ECL/SGD/SGS/GCM)	USD 2,400,036

1. Desglose de Precios por Línea de Servicio

Línea de Servicio	Año 1	Año 2
Soporte y Mantenimiento Sistema Comercial, Trabajos, Pérdidas, Distribución, Ordenes de Servicio y Contratación Móvil (SGC/SGT/ECL/SGD/SGS/GCM)	1,200,018	1,200,018

2. Tabla de Facturación Mensual por Línea de Servicio (en Dólares Americanos USD)

Línea de Servicio	Importe Mensual
Soporte y Mantenimiento Sistema Comercial, Trabajos, Pérdidas, Distribución, Ordenes de Servicio y Contratación Móvil (SGC/SGT/ECL/SGD/SGS/GCM)	100,001.50

Importante: Los datos mostrados en la tabla anterior se hicieron basado en el importe cotizado por el proveedor para estos servicios.

Uso de excepción por proveedor único:

La contratación de INDRA para la actualización y mantenimiento de estos sistemas **SGC-SGT-ECL-GCM-SGD-SGS** se justifica como **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

El servicio de soporte y mantenimiento del sistema **SGC-SGT-ECL-GCM-SGD-SGS** abarcará las siguientes actividades clave para garantizar su óptimo funcionamiento en EDESUR:

1. **Actualización del Sistema:** Implementación de mejoras y nuevas versiones del software **SGC-SGT-ECL-GCM-SGD-SGS** para optimizar su desempeño y alinearlos con los estándares tecnológicos actuales.
2. **Mantenimiento Preventivo y Correctivo:** Revisión periódica del sistema para identificar y corregir posibles fallas, minimizando riesgos de interrupciones en la operación.
3. **Soporte Técnico Especializado:** Asistencia técnica directa de INDRA para la resolución de incidentes, garantizando tiempos de respuesta eficientes.
4. **Gestión de Seguridad y Estabilidad:** Implementación de parches de seguridad y optimización de la infraestructura para proteger la integridad del sistema y prevenir vulnerabilidades.

5. Capacitación y Asesoramiento: Transferencia de conocimientos al personal de EDESUR para el correcto uso y administración del sistema actualizado.

Este alcance garantiza la continuidad operativa de los sistemas SGC, SGT, ECL, GCM, SGD y SGS, optimizando la supervisión y el control de las operaciones de EDESUR. Esto permite ofrecer un servicio confiable y eficiente a sus usuarios.

Cada año, miles de empresas invierten en soluciones de software adaptadas a su entorno y necesidades para impulsar su competitividad y crecimiento. En la actualidad, las aplicaciones se han convertido en un pilar fundamental para los negocios, actuando como sistemas dinámicos que requieren mejoras continuas y actualizaciones para evolucionar y mantenerse eficientes. Sin embargo, algunas organizaciones descuidan el mantenimiento y soporte de estos sistemas, factores esenciales para garantizar su rendimiento y sostenibilidad a largo plazo.

LOGROS ESPERADOS

1. Garantía de Continuidad Operativa

- Asegurar el funcionamiento ininterrumpido de los sistemas SGC, SGT, ECL, GCM, SGD y SGS, permitiendo la gestión eficiente de las operaciones en EDESUR.

2. Optimización de la Supervisión y Control

- Mejorar la monitorización y gestión de las operaciones, reduciendo el margen de error y aumentando la eficiencia en los procesos internos.

3. Mejora en la Experiencia del Usuario

- Ofrecer un servicio más confiable y ágil para los clientes, minimizando tiempos de espera y garantizando una atención eficiente.

4. Reducción de Costos Operativos

- Disminuir la necesidad de intervención manual en procesos que actualmente están automatizados, reduciendo costos en recursos humanos especializados.

5. Mayor Seguridad y Estabilidad del Sistema

- Evitar fallos o interrupciones en los sistemas que puedan comprometer la calidad del servicio.
- Implementar actualizaciones y mejoras constantes para garantizar la confiabilidad y seguridad de la plataforma.

6. Aumento de la Competitividad y Adaptabilidad

- Permitir la evolución continua de los sistemas para adaptarse a nuevas necesidades del mercado y mejorar la competitividad de EDESUR.
- Implementar tecnologías que optimicen la gestión de la energía y el servicio al cliente.

7. Minimización de Riesgos Operativos

- Reducir la probabilidad de errores en la gestión de transacciones y procesos críticos.
- Prevenir interrupciones que puedan impactar la reputación de la empresa y la satisfacción del cliente.

VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN

Requerimos la contratación de **2 años**, a partir de su suscripción.

MONTO REFERENCIAL

El monto referencial de este Proceso de Excepción por Proveedor Único (PEPU) es de USD 2,400,036, correspondiente a un periodo de 24 meses (2 años). De este total, se utilizará un monto de **USD 500,007.50, que equivale a 5 meses** de servicio, conforme a lo establecido en el PACC y según la cotización presentada por el proveedor.



Empresa Distribuidora de Electricidad del Sur (EDESUR)
Víctor Dumé (30/06/2025 11:32 AST)
Netalys Del Rosario Valdez (30/06/2025 12:03 AST)
Leonel Hernández (30/06/2025 12:24 AST)
Hafet Guerrero - DIRECTOR DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN (30/06/2025 16:29 AST)