



INFORME PERICIAL – JUSTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD DE COMPRAS POR EXCEPCIÓN POR PROVEEDOR ÚNICO RENOVACIÓN MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE EFLOW DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)

1. ANTECEDENTES:

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) utiliza el Sistema de Turnos E-Flow como solución tecnológica institucional para organizar y gestionar la atención de los afiliados y usuarios en los puntos de servicio donde se encuentra implementado. La continuidad de esta plataforma requiere servicios especializados de soporte y mantenimiento que permitan preservar su funcionamiento, atender incidentes y mantener la compatibilidad de sus componentes.

En el año 2021, SeNaSa llevó a cabo el proceso de excepción núm. ARS SENASA-CCC-PEPU-2021-0001 para la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento del Sistema de Turnos E-Flow. Como resultado de dicho procedimiento, fue adjudicada la empresa SINERGIT, S.A., por ostentar la condición de proveedor único autorizado en la República Dominicana por SIDESYS, S.R.L., titular y propietario de la solución tecnológica E-Flow, para la comercialización, soporte técnico, mantenimiento, actualización y demás servicios especializados asociados a dicha plataforma en el territorio nacional.

2. OBJETIVO:

Contratar la **RENOVACIÓN MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE EFLOW DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)**, con el propósito de asegurar la continuidad operativa de la solución, mantener la disponibilidad del servicio, recibir atención especializada ante incidentes y reducir los riesgos técnicos y operativos asociados a la interrupción del mantenimiento.

Requiente: Gerencia de Transformación Digital y Ciberseguridad

Monto Estimado anual: RD\$1,827,413.81 anual. Monto estimado total: RD\$3,654,827.62

3. JUSTIFICACIÓN:

Considerando: Que E-Flow es una solución tecnológica propietaria actualmente integrada a la operación institucional, por lo que su soporte y mantenimiento requieren conocimientos especializados, acceso a recursos técnicos del fabricante y capacidad autorizada para intervenir la plataforma.

Considerando: Que la renovación resulta necesaria para mantener la continuidad del servicio, prevenir afectaciones derivadas de fallas no atendidas y disponer de asistencia especializada para la gestión de incidentes relacionados con el sistema.

Considerando: Que, por la naturaleza propietaria de la solución, los servicios asociados a renovación, soporte y mantenimiento deben ser suministrados por canales autorizados del



fabricante o por proveedores que cuenten con capacidad de comercialización y soporte dentro del ecosistema Eflow.

Considerando: Que el mercado local identificado para la adquisición y renovación de estos servicios es limitado y especializado, no configurándose un mercado abierto de múltiples oferentes ordinarios, sino una disponibilidad restringida a canales autorizados o aliados comerciales vinculados al fabricante.

Considerando: Que la falta de renovación podría exponer a SeNaSa a indisponibilidad del sistema, incremento en los tiempos de respuesta ante incidentes, ausencia de actualizaciones o correcciones y afectación del servicio en las áreas donde la plataforma se encuentra implementada.

Sustento Legal

EL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SeNaSa), justifica el uso del procedimiento de excepción por selección directa y como proveedor único a favor del proveedor **SINERGIT, S.A.**, el cual, es el único que puede ofertar mantenimiento y soporte en la República Dominicana, según carta del fabricante. (ver anexo)

VISTA: La Ley No. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, de fecha 9 de mayo del 2001;

VISTA: La Constitución de la República Dominicana proclamada el 27 de octubre del 2024;

VISTA: La Ley No. 47-25, sobre Compras y Contrataciones, de fecha 28 de julio de 2025, y su reglamento de aplicación;

CONSIDERANDO: La disposición establecida La Ley No. 47-25, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha 28 de julio de 2025, en su **artículo 78**, numeral 6, detalla el procedimiento de **excepción por Proveedor Único**, a saber:

Artículo 78.- Reconoce como procedimiento de excepción por Proveedor Único a las contrataciones de bienes o servicios que solo pueden ser suplidos por una determinada persona física o jurídica.

CONCLUSIÓN

PRIMERO: Solicita como bueno y válido en cuanto a la forma y fondo el presente informe justificativo de procedimiento de compras por excepción por Proveedor Único para la **RENOVACIÓN MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE EFLOW DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)**.



SEGUNDO: Recomienda la contratación de la **RENOVACIÓN MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE EFLOW DEL SEGURO NACIONAL DE SALUD (SENASA)**, bajo la modalidad de procedimiento de excepción por proveedor único, conforme al artículo 78, numeral 6, de la Ley núm. 47-25, por tratarse de un servicio especializado que solo puede ser provisto por el proveedor autorizado **SINERGIT, S.A.**

Alexander Batista Hernández

Coordinador Técnico Gerencia de Transformación Digital y Ciberseguridad



Seguro Nacional de Salud - SeNaSa

Alexander Batista Hernandez - Coordinador /a Técnico GTI (19/08/2026 10:08 AST)

Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:

<https://buzon.firmagob.gob.do/Inbox/app/senasa/v/ab48db32-0447-4d6d-89bf-df7001872205>