



Informe pericial que justifica la renovación del servicio de soporte de los módulos personalizados en la herramienta de Microsoft ERP Dynamics 365



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS**
REPÚBLICA DOMINICANA

Departamento de Tecnología de la Información

**INFORME PERICIAL QUE JUSTIFICA LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE
DE LOS MÓDULOS PERSONALIZADOS EN LA HERRAMIENTA DE MICROSOFT ERP
DYNAMICS 365**

Agosto 2026



Av. México No. 52, Esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, D.N., República Dominicana Apdo. Postal 1326 • Tel.: 809-685-8141 • Fax: 809-685-0859 • www.sb.gob.do

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO.

Este documento tiene la finalidad de establecer la justificación del Departamento de Tecnología de la Información, quien, atendiendo al fortalecimiento, mejora continua y continuidad operativa de los sistemas institucionales, requiere documentar las razones para llevar a cabo la renovación del servicio de soporte especializado para la solución Microsoft Dynamics 365 Finance implementada por la empresa Logicone S.R.L. en la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

2. ALCANCE E IMPORTANCIA

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana es una entidad pública que tiene como función regular, supervisar y fiscalizar el sistema financiero nacional. Para el cumplimiento de sus funciones administrativas y financieras, la institución dispone de la plataforma Microsoft Dynamics 365 Finance, solución tecnológica que soporta procesos críticos para la gestión financiera, presupuestaria y operativa institucional.

La empresa Logicone S.R.L. fue responsable de la implementación de la solución Microsoft Dynamics 365 ERP en la Superintendencia de Bancos, realizando las configuraciones, adecuaciones y desarrollos necesarios para adaptar la plataforma a las necesidades operativas y regulatorias de la institución.

El correcto funcionamiento de esta plataforma resulta fundamental para la continuidad de las operaciones institucionales, por lo que es necesario disponer de soporte técnico especializado que permita atender oportunamente incidentes, requerimientos funcionales, ajustes regulatorios y cualquier situación que pueda afectar el desempeño de la solución.

La renovación de este servicio permitirá garantizar la continuidad operativa de la plataforma, reducir riesgos asociados a interrupciones o fallas y mantener el acompañamiento especializado requerido para la adecuada administración y evolución de la solución.

3. ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO REQUERIDO

El servicio que será brindado por la empresa Logicone S.R.L. consiste en proporcionar soporte especializado para la solución Microsoft Dynamics 365 Finance implementada en la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

El servicio incluye:

- Atención y resolución de incidentes relacionados con la plataforma.
- Soporte funcional y técnico sobre los módulos implementados.
- Asistencia especializada sobre las personalizaciones desarrolladas para la institución.

- Implementación de adecuaciones regulatorias y ajustes necesarios para mantener el correcto funcionamiento del sistema.
- Acompañamiento técnico especializado ante requerimientos relacionados con la operación de la solución.

La propuesta presentada por **Logicone S.R.L.** contempla la prestación del servicio de soporte para Microsoft Dynamics 365 Finance **por un período de doce (12) meses**, incluyendo diez (10) horas mensuales de soporte técnico especializado con acumulación de las horas no utilizadas durante la vigencia del contrato, para un total de ciento veinte (120) horas anuales. El monto de la renovación asciende a RD\$599,880.00.

4. ANÁLISIS ECONÓMICO Y OPERATIVO DE LA RENOVACIÓN.

Durante el período 2025-2026, la Superintendencia de Bancos contrató un servicio integral de soporte para Microsoft Dynamics 365 Finance & Operations por un monto de RD\$3,660,000.00. Dicho servicio fue requerido durante una etapa en la que la solución se encontraba en proceso de estabilización, adopción y ajuste posterior a su implementación, demandando un nivel de soporte más amplio y continuo.

Para el período 2026-2027, la propuesta presentada por Logicone S.R.L. contempla un esquema de soporte especializado basado en una bolsa de diez (10) horas mensuales con acumulación de horas no utilizadas, para un total de ciento veinte (120) horas anuales, por un monto de RD\$599,880.00.

Concepto	Renovación 2025-2026	Renovación 2026-2027	Diferencia %
Servicio de Soporte ERP Dynamics 365	RD\$ 3,660,000.00	RD\$ 599,880.00	(-83.61 %)

La propuesta para el período 2026-2027 presenta una reducción de aproximadamente un (83.61 %) respecto al servicio contratado durante el período anterior. Esta disminución responde a la evolución y madurez alcanzada por la solución dentro de la institución, permitiendo migrar desde un esquema de soporte integral requerido durante la etapa de estabilización de la plataforma hacia un modelo de soporte por demanda basado en una bolsa de horas especializadas. Esta modalidad mantiene la capacidad de atención técnica cuando sea requerida, optimizando al mismo tiempo el uso de los recursos institucionales.

5. PRESUPUESTO A UTILIZAR

Para esta contratación se gestionó cotizaciones para conocer los costos estimados de los uniformes, alineadas con el objeto actual del bien/servicio a contratar, y conforme al cuadro anterior, sugerimos un presupuesto base que ascienda a un monto de **Quinientos noventa y nueve mil ochocientos ochenta pesos dominicanos con 00/100. (DOP 599,880.00).**

La Superintendencia de Bancos podrá evaluar la sustentabilidad económica de una propuesta y descalificar por considerar el precio no sustentable o temerario, por ser anormalmente bajo según las disposiciones del artículo 124 del Reglamento de Aplicación núm. 52-26.

Para este proceso serán consideradas ofertas no sustentables o temerarias las ofertas cuyos precios por la totalidad de los bienes sea inferior en más de un **15%** del presupuesto base o valor referencial.

6. CRITERIOS DE PROVEEDOR UNICO

La empresa Logicone S.R.L., como contratista responsable de la implementación del sistema Microsoft Dynamics 365 ERP en la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana y siendo propietarios de las localizaciones implementadas (adaptaciones realizadas al software para cumplir con los requisitos específicos de impuestos, contabilidad o regulaciones financieras en diferentes países o regiones), es la única empresa en poder dar el soporte y mantenimiento del sistema.

7. JUSTIFICACIÓN LEGAL:

Partiendo de lo expuesto anteriormente y en virtud de lo indicado en el numeral 3 del párrafo del artículo 77 de la Ley número 47-25, de fecha veintiocho (28) días del mes de julio del año dos mil veinticinco (2025), sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y sus modificaciones, que establece que:

***“Excepción.** La contratación por excepción es aquella que se desarrolla exceptuando de su aplicación el rigor de los procedimientos ordinarios, y que solo puede realizarse bajo las circunstancias, situaciones y condiciones previstas en la presente ley y sus reglamentos de aplicación”.*

Artículo 78. Tipos de procedimientos de excepción. 6) Proveedores únicos. Las contrataciones de bienes o servicios que solo pueden ser suplidos por una determinada persona física o jurídica;

Artículo 166. Decreto núm. 52-26 Procedimiento de selección directa en caso de proveedores únicos. Se entiende que existe un proveedor único, y que la contratación de bienes o servicios solo puede ser satisfecha por una determinada persona física o Jurídica, cuando dicha persona es la única que ofrece el bien o servicio en el mercado, o cuando posee la titularidad o el derecho exclusivo sobre el objeto contractual. Se consideran causas válidas para configurar la condición de proveedor único las siguientes:

1. La existencia de derechos exclusivos de propiedad industrial o intelectual, tales como patentes, licencias, marcas registradas o software propietario.
2. La necesidad de compatibilidad técnica o de integración con equipos, sistemas o infraestructuras previamente adquiridos.
3. La ausencia comprobada de sustitutos razonables en el mercado nacional o regional.
4. La representación exclusiva debidamente acreditada ante la autoridad competente o mediante certificación del fabricante.

Párrafo 1. No constituye causa suficiente para configurar la condición de proveedor único la mera preferencia de la entidad contratante ni la existencia de una relación contractual previa con el proveedor.

Párrafo II. En esta modalidad de excepción, el Comité de Contrataciones Públicas aprueba el uso de la excepción con base en el alcance y contenido establecidos en el informe de justificación, así como en el pliego de condiciones aplicable al procedimiento, e invita directamente al proveedor único para que esté presente su propuesta. 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.

8. JUSTIFICACIÓN LEGAL DE LOS ESTUDIOS PREVIOS REALIZADOS

El presente informe se elabora en cumplimiento del artículo 85 de Ley núm. 47-25, asegurando que los estudios previos desarrollados como parte de la planificación contractual de la institución han sido elaborados por escrito y firmados por los responsables técnicos, financieros y jurídicos. Dichos estudios forman parte integral del expediente administrativo del procedimiento de contratación y contienen, como mínimo, los aspectos establecidos en el artículo 87 del Decreto núm. 52-26, que instaure el reglamento de aplicación de la Ley núm. 47-25, sobre Compras y Contrataciones Públicas, que dispone lo siguiente:

“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 los que deben determinar, como mínimo, lo siguiente: 1) La necesidad que atender; 2) El costo estimado del bien, obra o servicio a contratar, de tal forma que se establezca el presupuesto estimado de la contratación y se identifique la partida presupuestaria a afectar; 3) La determinación del tipo de contrato a celebrar, objeto y las prestaciones que se espera recibir del proveedor; describiendo su 4) La estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación; Las garantías requeridas para el procedimiento de selección y para la ejecución del contrato; y 6) Los requisitos de calificación que permitan asegurar las condiciones profesionales, técnicas y contractual”.

Además, el artículo 82 del Decreto núm. 52-26, que establece el reglamento de aplicación de la Ley núm. 47-25, dispone que cada expediente administrativo de contratación pública debe incluir los estudios previos correspondientes a la contratación. Sumado, el artículo 99 del precitado reglamento de aplicación que dispone: “El pliego de condiciones debe guardar coherencia directa con los estudios previos, la definición del objeto contractual, la investigación de mercado y la apropiación presupuestaria que respalda la contratación”.

Por su parte, el artículo 124 del Decreto núm. 52-26, instaure el procedimiento para la exclusión de ofertas temerarias y dispone el deber de agotar las siguientes actuaciones:

1. Solicitar por escrito al oferente que describa con mayor detalle todo elemento económico de su oferta que suscite dudas acerca de su aptitud para cumplir el contrato.

2. 2. Los peritos evaluadores deben analizar toda información adicional facilitada por el oferente, juntamente con la que figure en su oferta, para determinar finalmente si la misma es o no sustentable, a través de un informe técnico. Dicho informe debe señalar por qué la propuesta del oferente es considerada o no anormalmente baja para cumplir con el objeto de la contratación.
3. 3. Los peritos evaluadores deben presentar su informe con los resultados del análisis realizado al Comité de Contrataciones Públicas o a la Dirección Administrativa y Financiera, según corresponda, quienes deben ponderar si procede o no la descalificación de la oferta del oferente por considerarse no sustentable o temeraria, y emitir la decisión de descalificación de la oferta de manera justificada mediante resolución motivada.

Se deja constancia que el perito legal limita su intervención a la revisión de los aspectos jurídicos y formales de los estudios previos y de la determinación y/o justificación de la modalidad de selección, así como al cumplimiento de los requisitos de forma y fondo exigibles. Lo anterior no implica anuencia ni validación de los criterios técnicos utilizados para sustentar dicha modalidad, cuya determinación y responsabilidad corresponden exclusivamente a los peritos técnicos designados, conforme a sus competencias especializadas”.

9. CRITERIOS SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICOS ASOCIADOS A LA CONTRATACIÓN, CON EL PROPÓSITO DE GENERAR LOS MAYORES BENEFICIOS POSIBLES CON LOS RECURSOS DISPONIBLES.

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. ANÁLISIS DE RIESGOS E IMPLICACIONES DE NO CONTINUAR CON ESTE SERVICIO

La no renovación del servicio de soporte especializado para Microsoft Dynamics 365 Finance implicaría una serie de riesgos e implicaciones operativas relevantes para la Superintendencia de Bancos.

Análisis de riesgos e implicaciones por categoría

1. Riesgos operativos

- Limitaciones para atender oportunamente incidencias y requerimientos relacionados con la plataforma.
- Retrasos en la implementación de ajustes, mejoras y adecuaciones necesarias para la operación del sistema.

2. Riesgos tecnológicos

- Mayor riesgo de interrupciones o afectaciones en módulos críticos del sistema.

- Dependencia de recursos sin conocimiento especializado sobre las configuraciones y personalizaciones implementadas.

3. Riesgos financieros

- Posibles costos adicionales asociados a la contratación de terceros para la atención de incidencias o levantamiento de conocimiento.
- Incremento de costos derivados de retrasos en procesos financieros y administrativos soportados por la plataforma.

4. Riesgos de cumplimiento

- Limitaciones para implementar oportunamente adecuaciones derivadas de cambios regulatorios o requerimientos institucionales.
- Impacto en la continuidad y eficiencia de procesos administrativos y financieros que dependen de la solución Microsoft Dynamics 365 Finance.

11. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES INVOLUCRADOS EN LA CONTRATACIÓN.

Riesgos	Probabilidad	Impacto	Responsable	Mitigación
Los criterios de evaluación o justificación de la contratación por proveedor único podrían generar observaciones o cuestionamientos sobre la selección realizada.	Baja	Medio	Institución	Criterios de evaluación claros y justificación debidamente motivada.
La falta de claridad en los acuerdos contractuales, alcances del servicio, niveles de servicio (SLA) o responsabilidades de las partes podría generar dificultades al momento de exigir su cumplimiento.	Baja	Medio	Institución	Información proporcionada completa en los pliegos
El proveedor podría suministrar soluciones tecnológicas, licencias, equipos o servicios que no cumplan con las especificaciones técnicas, funcionalidades o estándares establecidos por la institución.	Media	Media	Oferente	Herramienta implementada
El proveedor podría incumplir los plazos acordados para la implementación, configuración, entrega o puesta en producción de la solución tecnológica.	Media	Alto	Proveedor	Se requiere garantía y compromisos
La solución tecnológica podría no cumplir con los requerimientos institucionales en materia de integración, seguridad, rendimiento, disponibilidad, compatibilidad o configuraciones previamente definidas.	Baja	Alto	Proveedor	La ejecución del servicio tiene un acompañamiento.

12. SOBRE LA PRESENTACIÓN DE LAS GARANTÍAS EN ESTE PROCEDIMIENTO:

Garantía de Fiel cumplimiento del contrato: En caso de que la oferta económica adjudicada sobrepase el equivalente en pesos dominicanos de diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (USD 10,000), de acuerdo con el artículo 205 del Decreto núm. 52-26, el adjudicatario deberá presentar la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato a favor de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la orden de compras. Para Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES), el monto de la Garantía de Fiel Cumplimiento será de un UNO por ciento (1%) del monto total del Contrato a intervenir, en favor Superintendencia de Bancos de la República, siempre que remitan la Certificación de empresa MIPYME que emite el Ministerio De Industria Comercio y MiPymes (MICM). Esta certificación debe estar vigente y su condición como tal debe estar actualizada en la Constancia de Inscripción al Registro de Proveedores del Estado (RPE).

Garantía de buen uso del anticipo. Artículo 209.- La garantía de buen uso de anticipo es la constituida a favor de la institución contratante por el oferente que ha sido adjudicado, y tiene la finalidad de asegurar el uso correcto del monto entregado como adelanto de pago para la buena ejecución del contrato. (Aplica para las MiPymes).

13. PERITOS DESIGNADOS PARA LA EVALUACIÓN DOCUMENTAL DE ESTA CONTRATACIÓN

Para este proceso, se designan los siguientes colaboradores como perito debido a su amplia experiencia profesional en sus respectivos campos:

Rielvi Núñez, es Subdirector de Sistemas y Canales Electrónicos del Departamento de Tecnología de la Información. Es graduado en Ingeniería de Sistemas, con estudios de especialización en Gestión de las Telecomunicaciones y Transformación Digital, así como programas de liderazgo y desarrollo directivo. Cuenta con más de veinte (20) años de experiencia en el desarrollo e implementación de proyectos tecnológicos para los sectores financiero y de telecomunicaciones.

Samantha Marie Lozada Pérez, abogada especializada en derecho civil, patrimonial, fiduciario y regulatorio. Actualmente se desempeña como Abogada Senior de la División de Derecho Civil, Tierras y Fideicomiso del Departamento de Consultoría Jurídica y Cumplimiento de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. Licenciada en Derecho por la Universidad Iberoamericana (UNIBE) y posee una Maestría en Derecho Bancario y Regulación Financiera por CUNEF Universidad, en Madrid, España. Cuenta con experiencia en la elaboración de opiniones jurídicas, análisis normativo, gestión de procesos vinculados a fideicomisos, asuntos patrimoniales, sucesorios e inmobiliarios, así como en el diseño y revisión de iniciativas regulatorias y proyectos legislativos.

Suleika Toribio, Licenciada en Contaduría Pública y cuenta con una Maestría en Gestión Bancaria y Financiera. Posee sólida formación en las áreas contable, financiera y bancaria, con conocimientos especializados en análisis financiero, gestión de recursos y evaluación de procesos financieros.

1. CONCLUSIÓN

La empresa Logicone S.R.L. reúne condiciones técnicas, funcionales y operativas que resultan determinantes para ser considerada en el presente proceso de excepción, en virtud de haber sido la responsable de la implementación de la solución Microsoft Dynamics 365 ERP utilizada por la Superintendencia de Bancos, así como de las localizaciones, configuraciones, adecuaciones fiscales y personalizaciones desarrolladas para responder a los requerimientos propios de la institución. Este conocimiento especializado sobre la arquitectura implementada, los componentes adaptados, las reglas de negocio configuradas y las integraciones asociadas reduce significativamente los riesgos de indisponibilidad, errores de parametrización, pérdida de continuidad técnica o afectación de procesos críticos.

Asimismo, la continuidad del soporte con el proveedor original permite preservar la trazabilidad del conocimiento técnico generado durante la implementación, asegurar una respuesta más eficiente ante incidentes o requerimientos funcionales, y mantener la correcta aplicación de las adecuaciones regulatorias y fiscales incorporadas al sistema.

Adicionalmente, la modalidad propuesta para el período 2026-2027 evidencia un enfoque racional y proporcional a la necesidad actual de la institución, al pasar de un esquema de soporte integral requerido durante la etapa de estabilización hacia una bolsa de horas especializadas por demanda. Esta estructura permite optimizar el gasto institucional, mantener capacidad de atención técnica especializada y garantizar que los recursos contratados se utilicen conforme a necesidades reales, sin comprometer la continuidad operativa ni la capacidad de respuesta ante ajustes normativos, incidentes o mejoras funcionales.

Por las razones expuestas, se recomienda la renovación del servicio de soporte para Microsoft Dynamics 365 Finance con la empresa Logicone S.R.L., al constituir la alternativa técnica más idónea, eficiente y segura para asegurar la continuidad de los servicios implementados, la preservación de las adecuaciones regulatorias y fiscales existentes, la mitigación de riesgos operativos y la sostenibilidad de la plataforma en beneficio de los procesos críticos de la Superintendencia de Bancos.

Firmado digitalmente por:

Rielvi Núñez

Subdirector de Sistemas y Canales Electrónicos,
Departamento Tecnología de la Información

Samantha Marie Lozada Pérez:

Abogada Senior División de Derecho Civil, Tierras y Fideicomiso
Departamento Consultoría Jurídica y Cumplimiento

Suleika Maria Toribio Espinal

Analista Contabilidad
Departamento Administrativo y Financiero

Ver anexo página siguiente:

- Certificación del Fabricante
- Cotización



Informe pericial que justifica la renovación del servicio de soporte de los módulos personalizados en la herramienta de Microsoft ERP Dynamics 365



Julio 27, 2026
Superintendencia de Bancos
Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana

A quien corresponda:

Mediante el presente documento confirmo que LogicOne ha cumplido con los requisitos para demostrar y validar sus capacidades técnicas en el programa Microsoft AI Cloud Partner Program.

LogicOne (Id. de Partner: 2006344)
9 Maximo Aviles Blonda
Ensanche Julieta
Santo Domingo, Distrito Nacional - 10826
República Dominicana

Socio de soluciones : Demuestre sus capacidades técnicas, su experiencia y su capacidad de entregar resultados excelentes para los clientes coordinados con Microsoft Cloud.

- Socio de soluciones para Soluciones empresariales de IA

Para obtener más información sobre cómo estas designaciones de Microsoft representan las capacidades de este socio, visite: <https://aka.ms/MicrosoftSolutionsPartner>.

LogicOne actualmente está haciendo negocios con Microsoft en las siguientes ubicaciones:

- LogicOne, DO, Santo Domingo (Santo Domingo) (Id. de Partner: 2006345)

Un cordial saludo,

Andrew Smith
Gerente general de Programas y Experiencias para Socios

Microsoft Corporation

Esta información está actualizada a la fecha del Julio 27, 2026 y esta carta de certificación tiene validez hasta el Agosto 26, 2026.





Calle Máximo Avilés Blonda No. 9, Ensanche Julieta, Santo Domingo, República Dominicana

Tel.: (809) 567-0606

RNC: 130366586

Enviar a:

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Ave. México No. 52 Esq. Leopoldo Navarro; Apartado Postal 1326

RD

Santo Domingo, DN, DOM

Cotización

Página 1 de 1
Número COT003320-1
Fecha 10/07/2026
Requisición
Su ref.
Nuestra ref. 103
Fecha límite de la cotización 09/08/2026
Pago Neto 30

Código de artículo	Descripción	Fecha de envío	Cantidad	Unidad	Precio de venta	Descuento	Porcentaje de descuento	Monto
DMF001	Servicio de Soporte Para Dynamics 365 Finance, con 10 horas de soporte mensuales con rollover de horas no utilizadas - Por un año - Superintendencia de Bancos No se le factura ITBIS	10/07/2026	120.00	UND	4,999.00	0.00	0.00 %	599,880.00

Divisa	Monto del subtotal de ventas	Descuento total	Cargos	Monto neto	Impuesto sobre las ventas	Redondear	Total
DOP	599,880.00	0.00	0.00	599,880.00	0.00	0.00	599,880.00

