INFORME DE ESTUDIOS PREVIOS PARA LA ADQUISICIÓN DEL MÓDULO DE FIDELITY CONTACT CENTER PARA ASISTENTE VRTUAL DE CHATBOT Y VOICEBOT

A fin de preparar los procedimientos de compras y contrataciones con la información precisa y suficiente que justifique la necesidad de la contratación y la modalidad de selección del contratista, es necesario que todo procedimiento de contratación se encuentre 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. Es por esto que la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), como parte de la etapa precontractual ha procurado realizar el presente informe de estudios previos con la finalidad garantizar la correcta selección de los procesos, un mejor aprovechamiento de los recursos y una mayor eficiencia en la ejecución de los contratos.

El objetivo del presente informe es presentar los resultados de los estudios previos realizados por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, para la **Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Vrtual de Chatbot y Voicebot**, en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de aplicación de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras, aprobado mediante el Decreto No. 416-23.

Objeto de la Contratación

La Tesorería de la Seguridad Social (TSS) desempeña un papel fundamental en la gestión eficiente de los procesos de recaudo, distribución y pago de las cotizaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), así como el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), por esto resulta necesaria la contratación de la **Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Vrtual de Chatbot y Voicebot** con la finalidad de eficientizar la gestión y brindar una atención continua, oportuna y de calidad, el cual debe integrarse a la misma plataforma tecnológica existente.

Especificaciones técnicas

Para la contratación de la **Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Vrtual de Chatbot y Voicebot** se requiere que los servicios contengan las siguientes especificaciones técnicas:

Ítem	Cant.	Actividad Comercial	Descripción	Requisitos Mínimos
1	1	81112501	Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Vrtual de Chatbot y Voicebot	• Capacidad de atender hasta 30 llamadas simultáneas vía Voicebot y hasta 60,000 minutes por mes • Atención al público vía Chatbot de forma ilimitada • Capacidad de atención utilizando inteligencia Artificial Generativa a partir de repositorio de información propietario y privado suministrado por el cliente

				• Reconocimiento vocal para transformar de voz a texto y de texto a voz de cualquier conversación para interpretar las intenciones con el público en general • Comprensión del contexto de las preguntas brindando respuestas precisas y personalizadas • Reconocimiento de clientes recurrentes (empleadores o publico) para atención personalizada • Impulsada por tecnología ChatGPT 4o manteniendo interacción fluida y empática • Transferencias a agentes del centro de contacto de la TSS cuando sea necesario para escalar únicamente los casos críticos • Capacidad de responder de manera instantánea y precisa las preguntas más frecuentes, tales como horarios, direcciones, servicios que se ofrecen, documentos requeridos para servicios, fechas importantes, etc. • Herramienta para generar análisis estadísticos de la atención al público segregado por las vías de contacto • Integración con las certificaciones que emite la TSS tanto por VoiceBot coma por ChatBot • Tiempo de entrega: treinta (30) días laborales
2	1	81111811	Integración con el SUIR de Asistente virtual	• Implementación e integración con los módulos de Fidelity que posee la TSS

Análisis del mercado y costo estimado

Hemos identificado que en el mercado sólo existe un proveedor que puede ofrecer dicho producto/licencia para el territorio de la República Dominicana, indicando que **Báez Technologies, S.R.L.** es el único que está autorizado a la fecha para el territorio de la Republica Dominicana en renovar contratos y brindar soporte técnico respecto a la **Adquisición del Módulo de Fidelity Contact Center para Asistente Vrtual de Chatbot y Voicebot** al considerar los

D.C.

aspectos de oferta y demanda, así como los aspectos de propiedad intelectual, se requiere llevar a cabo un proceso de excepción por selección directa de proveedor único, e invitar al citado proveedor **Báez Technologies, S.R.L.** a presentar oferta.

Se determinó que el costo estimado de la contratación es por un monto de RD$ 7,498,240.00, este servicio está exento de ITBIS.

Plazo y Lugar de Trabajo

La contratación será realizada bajo el periodo de un (1) año y el lugar de ejecución de los servicios será en el domicilio de la TSS, Avenida Tirandentes número 33, Torre Presidente Antonio Guzmán del Ensanche Naco en el Distrito Nacional.

Modalidad de procedimiento aplicable

Conforme el costo estimado de la contratación se ha determinado tomando en cuenta la Resolución Núm. PNP-01-2025 que establece los umbrales topes para la determinación de la modalidad de selección de los procedimientos de contratación pública, correspondientes al año dos mil veinticinco (2025) y la naturaleza de lo requerido, que la modalidad de la contratación será a través de un procedimiento de excepción.

Tipo de contrato

El contrato a suscribir será un contrato del derecho de uso de las licencias del referido módulo por el periodo de un (1) año, el cual deberá ser suscrito en la fecha que establezca el cronograma de actividades del pliego de condiciones que será elaborado, y en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, de conformidad con el artículo 164 del Reglamento 416-23.

Supervisor del contrato

Por parte de la entidad contratante, la unidad coordinadora y ejecutora será la Dirección de Tecnologías la Información y comunicación. Bajo la responsabilidad de Sr. Héctor Emilio Mota Portes, director.

Condiciones de pago

La institución contratante procederá a realizar un único pago correspondiente al 100% del total adjudicado, conforme la emisión de una factura con Comprobante Gubernamental que será pagado dentro de los treinta (30) días laborables siguientes a la fecha de vencimiento de la factura.

Al recibir cada factura podrá ser solicitado certificaciones de la DGII y la TSS a los fines de gestionar el pago, por eso el adjudicado deberá mantenerse al día en sus obligaciones fiscales y de Seguridad Social para recibir los pagos correspondientes.

D.C.

Los pagos se harán por transferencia bancaria a la cuenta que el proveedor adjudicado tenga registrada en DIGECOG, por lo que para recibir los pagos el proveedor adjudicado debe encontrarse como beneficiario en la Dirección General de Contrataciones Publicas y debe tener cuenta registrada en pesos dominicanos.

Garantías requeridas para el procedimiento de selección

Asimismo, para poder suscribir el contrato el o los adjudicatarios deberán constituir previamente una **garantía de fiel cumplimiento** de contrato en favor de la Tesorería de la Seguridad Social, para asegurar que cumplirá con las condiciones y cláusulas que serán establecidas en el pliego de condiciones y en el contrato que se derive de este. Esta garantía será equivalente al cuatro por ciento (4%) del monto adjudicado y en caso del adjudicado ser MIPYME, el equivalente será uno por ciento (1%) del monto adjudicado.

Regulaciones aplicables a los bienes, servicios u obras.

El Decreto 71-21 y la Comunicación MINPRE-DMI-2022 del 01/02/2022 establecen la necesidad de que la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) emita informes y peritajes técnicos para los bienes y servicios que se adquieran y/o renuevan para las instituciones públicas en el marco de los procesos de compras y contrataciones relacionadas con Gobierno Digital.

Esto implica que la OGTIC tiene la responsabilidad de evaluar la idoneidad, eficiencia y seguridad de las soluciones tecnológicas que se pretenden adquirir y/o renovar para su uso en las instituciones públicas. Sus informes y peritajes técnicos ayudarán a garantizar que las adquisiciones y/o renovaciones cumplan con los estándares requeridos en materia de tecnología de la información y comunicación, así como con los objetivos de Gobierno Digital establecidos por el gobierno.

En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los treinta (30) días del mes de abril del año dos mil veinticinco (2025).-

Héctor Emilio Mota Portes
Director de Tecnología de la Información y Comunicación