

Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación
DIRECCIÓN DE OPERACIONES TIC

Santo Domingo, D.N.
30 de noviembre de 2022

JUSTIFICACIÓN

RENOVACIÓN LICENCIAMIENTO SOPORTE Y MANTENIMIENTO PLATAFORMA DE CONTACT CENTER ALTIGEN MAXACD Y PHONEXONE.

Antecedentes: En la sesión del Comité de Compras y Contrataciones del Ministerio de Educación de la República Dominicana, 26 de agosto del 2019, es aprobada el proceso por exclusividad para la adquisición de licencias para el Contact Center e IVR del Ministerio de Educación, acta referencia no. CCC-2019-02, entre otros elementos, amparados en que la Dirección General de Tecnología, estaba requiriendo una ampliación del sistema previamente instalado, Altigen Max ACD y MindCTI PhonEx One.

En enero 2020 mediante resolución **MINERD-CCC-PEEX-2020-0002**, se licitó la “*Adquisición de Licencias para el Sistema de Contact Center e IVR*”, previamente instalado y configurado. Dicho proceso fue adjudicado a la empresa **ObjectLink**, como único oferente, debido a que contaba con la certificación único representante autorizado en RD para proveer los productos y los servicios de Altigen y Mind, siendo estos últimos, los fabricantes de Max ACD y PhonEx One.

Considerando que, en la actualidad la empresa **ObjectLink** es el único distribuidor autorizado, para brindar los servicios y productos de Altigen, fabricante de la plataforma Max ACD.

Considerando que, en la actualidad la empresa **ObjectLink**, está autorizada para proveer los servicios y productos de MindCTI empresa fabricante de PhonEx ACD, plataforma complemento del Max ACD y otros elementos de la central telefónica del MINERD.

Considerando que, los sistemas Max ACD y PhonEx One, junto al Session Border Control y el Skipe For Business, conforman toda la plataforma de comunicación del MINERD y el soporte de mantenimiento y servicios, debe ser provisto por una empresa con la experiencia y autorización técnica para todos los elementos, como es el caso de **ObjectLink**.

Requerimos la adquisición de la renovación del servicio de soporte y mantenimiento de los sistemas Altigen Max ACD y MindCTI PhonEx One por un periodo de 12 meses.

Atentamente;


Leonil Corporan Sosa
Director de Operaciones