

DICTAMEN UOC/ANDE/N° 145/2024

Asunción, 12 de agosto de 2024

CONTRATACION POR VIA DE LA EXCEPCION ANDE N° 274/2024**"MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA LLAMADOR DE TURNOS QBOX"**

Objeto: El presente dictamen justifica el llamado para el servicio mantenimiento y soporte del software de gestor de turnos "Qbox", utilizada actualmente en el área de Atención al Cliente y Cajas de la Sede Central de la ANDE.

Fundamentación de la Contratación: La Unidad Técnica Solicitante: Departamento de Atención al Cliente, justifica el presente servicio debido a que el mismo es utilizado para ordenar de manera justa y equitativa la atención a los usuarios que acuden a la Sede Central, de acuerdo a la naturaleza de sus solicitudes o reclamos. De forma automática son derivados a los boxs especializados en cada caso de manera a respetar el orden de llegada y prioridad de los mismos. Considerando que en forma diaria concurren aproximadamente 600 personas, un sistema de gestión se vuelve necesario para la gestión adecuada y eficiente.

El servicio de soporte garantiza el funcionamiento continuo del sistema acorde a los estándares de atención al cliente moderno. Con dicho software también quedan registros de los usuarios que acudieron a la sede central, se sacan reportes estadísticos de las frecuencias en que se dan las diferentes solicitudes, así como también el tiempo de atención a los mismos.

El servicio de soporte y mantenimiento del software desarrollado y comercializado por la firma KNOW HOW S.A. que se está solicitando, consiste en extender el derecho de utilización de dicho software por tres años más, así como tener acceso a todos los ajustes y actualizaciones del mismo en ese periodo de tiempo. También este servicio nos permitirá contar con la asistencia técnica por parte de la firma para los casos de falla o mal funcionamiento y reposición del servicio en la brevedad.

No se recurre a una modalidad convencional o especial conforme a lo establecido en los artículos 34 y/o 35 de la Ley N° 7021, ya que el software en cuestión fue adquirido a través de la Licitación por Concurso de Ofertas Nacional ANDE 963/2017 "ADQUISICIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CAJAS DE LA SEDE CENTRAL DE LA ANDE", resultando adjudicada la firma KNOW HOW S.A, quien tiene los derechos autorales, conforme se acredita mediante el Certificado de Registro de Marca y al no ser compatible con otros software, conllevaría a la ANDE un gasto y tiempo extra en la adquisición de un nuevo software.



ADMINISTRACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD
DIRECCION DE CONTRATACIONES PÚBLICAS
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN

DICTAMEN UOC/ANDE/N° 145/2024

Asunción, 12 de agosto de 2024

Las documentaciones adjuntas: Certificado de Registro de Marca N° 436280 de fecha 17 de enero de 2017 y con vencimiento el 17 de enero de 2027, avala la excepción por exclusividad, por lo que al parecer de esta UOC, se configura al Art. 40, numeral 1, apartado a) *"El contrato sólo pueda celebrarse con una determinada persona por tratarse de obras de arte, titularidad de patentes, derechos de autor, u otros derechos exclusivos"*, de la Ley 7021.

UNIDAD SOLICITANTE: Departamento de Atención al Cliente (GC/AAC).

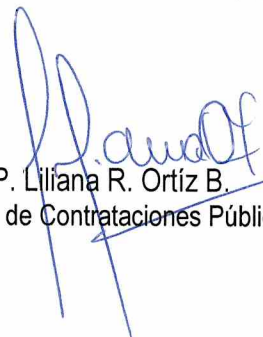
GERENCIA SOLICITANTE: Gerencia Comercial.

DOCUMENTO DE REF.:

- ✓ Solped 1030000275 de fecha 2 de julio de 2024.
- ✓ Certificado de Registro de Marca N° 436280 con fecha 17 de enero de 2017, válido hasta el 17 de enero de 2027, emitido a favor de la firma KNOW HOW S.A.

DICTAMEN DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN

Por todo lo expuesto precedentemente, ésta Unidad Operativa de Contratación (UOC) considera que la **Contratación por Vía de la Excepción ANDE N° 274/2024** se ajusta al Art. 40 – **Contratación por Excepción** de la Ley 7021 que reza: *"Las Convocantes, bajo su responsabilidad, podrán llevar a cabo los procedimientos de contratación, sin sujetarse a los tipos de procedimientos convencionales y especiales de la presente Ley, en los supuestos que a continuación se señalan,... inciso a) el contrato solo pueda celebrarse con una determinada persona por tratarse de obras de arte, titularidad de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos;.."* y su concordante el **artículo 48 del Decreto N° 2264/24**"


C.P. Liliana R. Ortiz B.
Dirección de Contrataciones Públicas

PVG/bm
DCP/DVN