



TRIBUNAL DE CUENTAS

RES. 1439/2021

RESOLUCION ADOPTADA POR EL

TRIBUNAL DE CUENTAS

EN SESION DE FECHA 21 DE JULIO DE 2021

(E. E. N° 2021-17-1-0002895, Ent. N°2069/2021)

VISTO: las actuaciones remitidas por el Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU), relacionadas con la adquisición del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias del sistema Cyberbank Onmichannel que sustenta la operación del servicio eBROU (web y app), así como la capacidad contratada de servicios profesionales para el desarrollo de nuevas funcionalidades;

RESULTANDO: 1) que con fecha 14/5/2021, el Área Tecnologías de la Información – Gestión de Recursos del Banco, informó respecto de la necesidad de continuar contando con los referidos servicios, e hizo suyo lo informado por la Gerencia de Gestión de Aplicaciones, expresando que:

1.1) el contrato de servicios de soporte de la nueva herramienta Cyberbank Onmichannel, que permitió desarrollar nuevas funcionalidades inherentes a la evolución tecnológica y de procesos comerciales, se encuentra próximo a vencer;

1.2) el referido contrato con Bull Uruguay SA permitió asegurar la continuidad operativa y desarrollo del canal transaccional del Banco sobre internet, habiendo representado un ahorro de más de U\$S 1:500.000 más IVA, en relación a la proyección de los contratos individuales de corto plazo (no consolidados) que se venían realizando anteriormente;



TRIBUNAL DE CUENTAS

1.3) en octubre del año 2020 se implementó la migración del canal Personas de eBROU desde la versión Multicanal a la versión Omnicanal del mismo fabricante (Technisys de Argentina), estando previsto la migración del canal Corporativo en mayo de 2021, a partir de lo cual se habilita la posibilidad de continuar desarrollando nuevas funcionalidades sobre el canal transaccional en Internet, para lo que se requiere contar con servicios de soporte técnico;

1.4) la versión Omnicanal del producto, además de incorporar nuevas funcionalidades inherentes a la evolución tecnológica y de procesos comerciales, generará una mayor eficiencia de los recursos profesionales al favorecer la implementación de nuevas funcionalidades, mediante metodologías ágiles y parametría de menor complejidad técnica que los desarrollos continuos sobre la plataforma anterior;

1.5) ante la necesidad de renovar el contrato de servicios de soporte de la nueva herramienta, se desarrolló un proceso de negociación con la empresa Bull Uruguay SA, en su rol de integrador de la solución, y con el fabricante Technisys, con el fin de obtener una propuesta conveniente desde el punto de vista técnico y económico, que contemplara los servicios de soporte técnico, mantenimiento de licencias y mantenimiento evolutivo, correctivo y normativo, así como la posibilidad de incorporar durante dicho contrato módulos específicos que permitan implementar nuevas funcionalidades y productos que deriven de la Hoja de Ruta de Transformación Digital que se propone el BROU;

1.6) con fecha 30/4/2021, se recibió la propuesta de Bull Uruguay SA, cotizando la contratación de los servicios con una proyección a 5 años. La misma se ajusta a los requerimientos técnicos y funcionales establecidos por el Banco, y resulta conveniente desde el punto de vista económico, por estar acorde con los precios de mercado. Asimismo mantiene las condiciones de contrataciones actuales y contempla los acuerdos resultantes de la negociación;



TRIBUNAL DE CUENTAS

1.7) además del servicio técnico de soporte a la versión Onmichannel, se incluyó el servicio de soporte técnico para versión Cyberbank Multichannel que permanecerá en funcionamiento para brindar servicio a la versión de eBROU anterior para clientes Corporativos mientras dure el proceso de la migración de los contratos, y a las terminales de autoservicio mientras las mismas no se migren de plataforma, por lo que este componente podrá ser cancelado por el Banco antes de los 5 años si la plataforma Multichannel se deshabilitara antes del plazo referido;

1.8) por otra parte, existen diferentes objetivos estratégicos del Banco; iniciativas, proyectos y productos (transformación digital, mejora de la experiencia cliente, tarjetas de créditos, entre otros, al igual que la actualización del portal institucional), los cuales derivarán en múltiples desarrollos sobre los canales digitales, todo lo que requerirá destinar horas de recursos calificados;

1.9) en base a la estimación de los diferentes grupos de nuevas funcionalidades previstas, así como el mantenimiento correctivo y de cumplimiento normativo, se estima adecuada la previsión de hasta 120.000 horas, a ser ejecutadas durante un plazo de hasta cinco años de contrato;

1.10) en nota del fabricante Technisys de fecha 1°/1/2021, se establece que la empresa Atos (Bull Uruguay SA) es proveedor exclusivo para la integración de los servicios de soporte técnico y mantenimiento evolutivo sobre la plataforma Ciberbank Omnichannel y Ciberbank Digital, así como de la comercialización de las licencias correspondientes, para el territorio uruguayo;

1.11) en definitiva, no existiendo sustituto técnico conveniente, se encuentran dadas las condiciones para efectuar la contratación directa, al amparo del artículo 33, literal D), numeral 3 del TOCAF;

2) que con fecha 7/6/2021, el Área Tecnologías de la Información-Departamento de Planificación Tecnológica del



TRIBUNAL DE CUENTAS

Banco, estimó para la ejecución en el año 2021 la suma de \$ 60.000.000 más impuestos, que se discriminan en: **a)** nuevas tecnologías (inversión) \$ 40.000.000; **b)** mantenimiento evolutivo y correctivo: \$ 10.000.000, y **c)** cumplimiento normativo \$ 10.000.000;

3) que con fecha 9/6/2021, el Área Infraestructura –Asesoría Técnica y Contrataciones del BROU, informó que no tenía observaciones que formular a la contratación proyectada, amparada en lo dispuesto por el artículo 33, literal D), numeral 3) del TOCAF, expresando que:

3.1) de acuerdo a los estándares tecnológicos vigentes y a la Estrategia de TI, los sistemas informáticos que integran las plataformas transaccionales del Banco requieren contar con soporte técnico del fabricante a través de su representante local, a efectos de tener acceso a actualizaciones y resolución de incidentes de soporte que no puedan ser atendidos con el personal técnico del Banco;

3.2) conforme la nota del Fabricante, la empresa ATOS es el integrador exclusivo para Uruguay de los servicios de soporte técnico y mantenimiento evolutivo sobre las plataformas Cyberbank Omnichannel y Ciberbank Digital, como así también de la comercialización de dichas licencias;

3.3) el servicio Gestión de Aplicaciones declara que no existe sustituto conveniente para la contratación que se pretende realizar, sumado a que la firma es la proveedora exclusiva para el suministro del servicio, y proveedora exclusiva para la comercialización de las licencias correspondiente para el territorio de Uruguay;

3.4) por lo expuesto, queda demostrado que, por razones técnicas, no hay sustitutos convenientes para el suministro del servicio referenciado, a lo que suma el privilegio que tiene la empresa para su comercialización;

4) que con fecha 11/6/2021, el Área referenciada precedentemente elaboró proyecto de resolución, donde se recoge lo actuado.



TRIBUNAL DE CUENTAS

En idéntica fecha el Área Presupuesto realizó la imputación preventiva del gasto;

5) que por Resolución de fecha 17/6/2021, en régimen de excepción a la Política de Compras y al amparo de lo preceptuado por el numeral 3) del literal D) del artículo 33 del TOCAF, el Directorio del BROU autorizó la contratación directa con Bull Uruguay SA –condicionada a la intervención preventiva de legalidad de este Tribunal- para la prestación del servicio de mantenimiento de licencias del producto Cyberbank Omnichannel, Soporte Técnico y Servicio de Mantenimiento Evolutivo, Correctivo y Normativo, para aplicativo Canales (portal público y canales transaccionales), por el plazo de 5 años y un importe total de hasta U\$S 1.896.252,10 (IVA incluido) por el Mantenimiento de Licencias, y hasta \$ 485.253.800 (IVA incluido) por los servicios de Soporte local y horas de técnicos para Mantenimiento Evolutivo, Correctivo y Normativo. En el referido acto administrativo se expresa asimismo que: **a)** el contrato de mantenimiento de licencias Cyberbank Multichannel (Legacy), así como el Servicio de soporte N1+N2+N3 Cyberbank Multichannel (Legacy), podrá ser rescindido anticipadamente, cuando el Banco lo determine, y **b)** previo al inicio del servicio, la adjudicataria deberá firmar acuerdo de confidencialidad y constituir garantía de fiel cumplimiento de contrato por un importe equivalente al 5% del monto total adjudicado;

6) que con fecha 18/6/2021 el Área Contabilidad - Gestión Presupuestal informó que procedió a imputar para el Ejercicio 2021 los montos de U\$S 379.250,72 y \$ 33.917.709,32 con cargo al Grupo 2 –Servicios No Personales- y el monto de \$ 48.800.000 con cargo al Proyecto 30 - Equipos de informática y software- ambos con disponibilidad presupuestal suficiente. Las partidas correspondientes a ejercicios posteriores serán tenidas en cuenta para los proyectos presupuestales respectivos;



TRIBUNAL DE CUENTAS

CONSIDERANDO: 1) que el artículo 33, literal C), numeral 3 del T.O.C.A.F. permite acudir a la contratación directa o al procedimiento que el ordenador determine, en los casos de adquisición de bienes o contratación de servicios cuya fabricación o suministro sea exclusiva de quienes tengan privilegio para ello, o que sólo sean poseídos por personas o entidades que tengan exclusividad para su venta, siempre que no puedan ser sustituidos por elementos similares, debiendo acreditarse en forma fehaciente los extremos que habilitan la causal mediante el informe técnico respectivo;

2) que la contratación de referencia encuadra en la causal de excepción invocada, en razón de que: **a)** la adjudicataria presentó documentación que acredita que cuenta con exclusividad en nuestro país para brindar los servicios contratados (Resultando 1.10) y, **b)** de acuerdo con lo informado por la Administración y bajo su responsabilidad, surge acreditado el cumplimiento de los extremos técnicos que habilitan la causal de excepción invocada (Resultando 3);

3) que en virtud de lo que viene de expresarse, el gasto derivado de la presente contratación no merece objeciones desde el punto de vista legal;

4) que en la especie, la confidencialidad pactada se ajusta a lo establecido en el artículo 10 de la ley 18.381 de fecha 17/10/08;

ATENTO: a lo expuesto y a lo dispuesto por el artículo 211, literal B) de la Constitución de la República;

EL TRIBUNAL ACUERDA

- 1) No formular observaciones;
- 2) Cometer al Contador Delegado la intervención del gasto, por los montos de hasta U\$S 1.896.252,10 (IVA incluido) por el Mantenimiento de Licencias, y hasta \$ 485.253.800 (IVA incluido) por los servicios de soporte local y horas

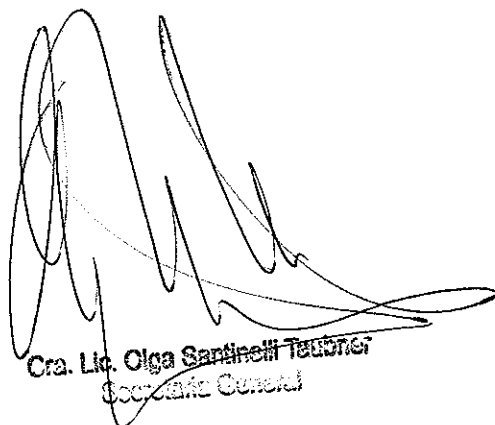


TRIBUNAL DE CUENTAS

de técnicos para Mantenimiento Evolutivo, Correctivo y Normativo, correspondiente al período de cinco años, previo control de su imputación a rubro adecuado con disponibilidad presupuestal suficiente;

- 3) Comunicar al Contador Delegado;
- 4) Devolver las actuaciones.

aov

Una firma manuscrita en tinta negra, que parece ser la de Olga Santinelli Taubner, sobre una línea horizontal.

Cra. Lic. Olga Santinelli Taubner
Secretaría General