



REPÚBLICA DOMINICANA



## TÉRMINOS DE REFERENCIA Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

**“Servicio de soporte y mantenimiento para el software de asistencia diaria”**

**Compra Menor**

DGAP-DAF-CM-2021-0146

Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional

República Dominicana

**Julio 2021**

## 1. DATOS DEL PROCESO

### 1.1. Objeto.

Constituye el objeto de la presente convocatoria el “**Servicio de soporte y mantenimiento para el software de asistencia diaria**”, de acuerdo con las condiciones fijadas en las presentes Especificaciones Técnicas. La adjudicación se hará a favor del Oferente que presente la mejor propuesta y que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas, sea calificado como la Oferta que más convenga a la satisfacción del interés general y el cumplimiento de los fines y cometidos de la administración conforme a especificaciones y precio.

### 1.2. Presentación de Ofertas.

La entrega de Propuestas se efectuará en el Departamento de Compras de la Dirección General de Aduanas, sita en Av. Abraham Lincoln, esq. Jacinto Mañón, No.1101, ensanche Serralles o a través del portal transaccional de Compras Dominicanas hasta la **fecha y lugar indicados** en el Cronograma del proceso y sólo podrá postergarse por causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito definidos en el presente documento.

### 1.3. Condiciones de Pago.

La condición de pago establecida es mediante pagos mensuales, crédito a 30 días, contra presentación de facturas, verificadas y aprobadas con posterioridad a las entregas del servicio recibido.

### 1.4. Moneda de la Oferta.

El precio en la Oferta deberá estar expresado en moneda nacional, (**Pesos Dominicanos, RD\$**).

### 1.5. Plazo de Mantenimiento de Oferta

Los Oferentes/Proponentes deberán mantener las Ofertas por el término de **sesenta (60) días calendarios** contados a partir de la fecha del acto de apertura.

### 1.5. Documentos a Presentar.

#### Oferta Técnica Sobre “A”

1. Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034)
2. Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042)
3. Registro de Proveedores del Estado (RPE), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas. (Actividad Comercial: 81110000 – Servicios informáticos)
4. Certificado MIPYMES (si aplica)
5. Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en el cual se manifieste que el oferente está al día con sus obligaciones fiscales.
6. Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), la cual manifieste que está al día con sus obligaciones de la Seguridad Social.

7. Acta constitutiva de la empresa con su nómina de presencia. (Certificado por la Cámara de Comercio)
8. Acta actualizada de la empresa con su nómina de presencia (Certificado Cámara de Comercio).
9. Copia del acta donde se haya realizado cualquier cambio con relación a composición accionaria si la hay. (Certificado Cámara de Comercio)
10. Oferta Técnica (conforme a las especificaciones técnicas suministradas)
11. Certificación por parte del fabricante, indicando que el mismo es un distribuidor autorizado para la comercialización, soporte técnico y mantenimiento del servicio ofertado en este proceso.
12. Documentación que avalen la experiencia en el mercado, de la menos un (1) año, de provisión de productos o servicios similares o equivalentes a lo solicitado en estos términos. (cartas de referencias, contratos, ordenes de compras, certificaciones a satisfacción de servicios)
13. Carta de compromiso de asesoramiento técnico con respecto a cualquier problema relacionado con el software, así como solicitudes de servicio y reportes, mediante vía telefónica, correo electrónico y/o en sitio.
14. Acuerdo de nivel de servicio. (SLA)
15. Carta de aceptación de las condiciones de pago, conforme a lo establecido en el punto 1.3 de este documento.

### **Oferta Económica Sobre "B"**

1. Oferta económica en el formulario designado al efecto, (SNCC.F.033). (expresado en moneda nacional), **No subsanable.**

#### **1.7. Presentación de los Documentos Contenidos en el Sobre.**

Los documentos contenidos en el sobre deberán ser presentados en un (01) original debidamente marcado como **"ORIGINAL"** en la primera página del ejemplar, junto con una (1) fotocopia simple de los mismos, debidamente marcada, en su primera página, como **"COPIA"**.

**Las Ofertas se presentarán en sobres cerrados y rotulados con las siguientes inscripciones:**

NOMBRE DEL OFERENTE/PROPONENTE  
(Sello Social)  
Firma del Representante Legal  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS  
PRESENTACIÓN: OFERTA TÉCNICA Y ECONÓMICA  
REFERENCIA: DGAP-DAF-CM-2021-0146



**De preferencia enviar sus propuestas a través del portal transaccional de compras dominicanas.**

El Oferente que adquiera la ficha técnica a través de la página web de la institución, <http://www.aduanas.gob.do/> o del portal administrado por el Órgano Rector, <https://www.dgcp.gob.do/>, deberá enviar un correo electrónico notificando al Departamento de Compras de la Dirección General de Aduanas, sobre la adquisición del mismo, a los fines de que la Entidad Contratante tome conocimiento de su interés en participar a través de dirección electrónica [compras@aduanas.gob.do](mailto:compras@aduanas.gob.do).

Para fines de consultas, canalizarlas a través del correo de:

**Datos de contacto:**

Correo: [l.portuondo@aduanas.gob.do](mailto:l.portuondo@aduanas.gob.do) , [compras@aduanas.gob.do](mailto:compras@aduanas.gob.do)

Teléfono: (809) 547-7070 ext. 2510/2512

**1.8. Cronograma del Proceso.**

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación	01/07/2021
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados	Hasta el 2/7/2021 a las 4:45 p.m.
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones	Hasta el 5/7/2021 a las 11:45 a.m.
4. Recepción de Propuestas: "Sobre A" y "Sobre B"	Hasta el 5/7/2021 a las 4:45 p.m. Departamento de Compras, ubicado edificio Sede DGA
5. Apertura de "Sobre A" Propuestas Técnicas y Sobre "B" Propuestas Económicas	06/07/2021
6. Periodo de subsanación de ofertas	Dos días hábiles contados a partir de la notificación
7. Adjudicación	Concluido el proceso de evaluación
8. Notificación y Publicación de Adjudicación	5 días hábiles a partir del Acto Administrativo de Adjudicación





## 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

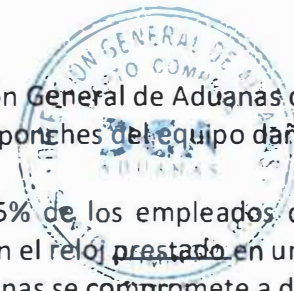
### 2.1. Descripción.

El objeto del presente proceso es el “**Servicio de soporte y mantenimiento para el software de asistencia diaria**” de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- Servicio de soporte y mantenimiento del software Winsct de control de asistencia y cálculo de horas trabajadas para empleados de la Dirección General de Aduanas y 90 unidades de relojes biométricos instalados en diferentes puntos del país.

### 2.2. Condiciones del servicio:

- Vigencia del servicio por un periodo de seis (6) meses a partir de la emisión de la orden de compras.
- Se requieren trabajos de mantenimiento mensuales sobre los lectores biométricos y las ocho (8) estaciones del sistema de control de asistencia de manera mensual, las cuales deben ser certificadas por la DGA.
- Se requiere cobertura de piezas y servicios por defectos de fábrica para las 90 unidades de reloj biométrico y las ocho (8) estaciones del sistema Winsct.
- La Dirección General de Aduanas requiere reentrenamiento a nuevo personal para operar los dispositivos, condicionado a que el mismo será manejado y reparado exclusivamente por el proveedor.
- Se requiere atención a las solicitudes de entrenamiento a un nuevo personal dentro de las 48 horas laborables después de la DGA haber emitido una solicitud.
- Se requieren trabajos de mantenimiento mensuales a los sistemas de control de asistencia y cálculo de horas trabajadas, nuevas versiones, entrenamientos para nuevo personal sustituto, actualizaciones, configuraciones y programaciones solicitadas por la DGA, siempre que estén dentro de los parámetros del sistema, soporte telefónico o presencial si fuera necesario.
- Se requiere atención a cualquier solicitud de servicio al sistema dentro de las 4 horas laborables después de emitida una solicitud por la Dirección General de Aduanas. En caso de que no pueda ser resuelto vía telefónica se debe coordinar una visita de un técnico.
- El proveedor debe ceder en calidad de préstamo un reloj dentro de las 24 horas laborables después de haber emitido un reporte de que algún reloj no está funcionando, en un plazo



no mayor de 36 horas laborables, reconociendo la Dirección General de Aduanas que existe la posibilidad de que el proveedor no pueda recuperar los parches del equipo dañado.

- El proveedor se compromete a que por lo menos un 75% de los empleados que estén registrados en el reloj dañado puedan realizar su ponche en el reloj prestado en un plazo no mayor a 48 horas laborables. La Dirección General de Aduanas se compromete a devolver el equipo prestado en perfectas condiciones.
- El proveedor debe comprometerse a realizar sin costo adicional cualquier otro servicio necesario relativo al sistema y/o los equipos.
- El oferente debe proporcionar vía telefónica, correo electrónico y/o en sitio, el asesoramiento técnico con respecto a cualquier problema relacionado con el software, así como solicitudes de servicio y reportes de incidentes. Favor especificar mediante carta de compromiso.
- El servicio de actualización de software comprende la habilitación de acceso a las actualizaciones, parches y cambios de versiones con el objeto de mejorar las prestaciones y funcionalidades del sistema, o bien, con objeto de corregir errores existentes en versiones anteriores.
- La Dirección General de Aduanas requiere de cualquier migración de información, sin costo alguno, contemplado dentro de los servicios.
- El oferente debe depositar documentación que avalen la experiencia en el mercado, de la menos un (1) año, de provisión de productos o servicios similares o equivalentes a lo solicitado en estos términos y cartas de referencia de 3 clientes en República Dominicana a los cuales hayan suplido de los productos solicitados en este documento. Dichas referencias serán confirmadas.

### 2.3. Oferta Económica.

La Oferta Económica deberá presentarse en el formulario SNCC.F.033 Oferta Económica, la misma deberá expresarse en dos decimales (XX.XX), tendrá que incluir todas las tasas (divisas), impuestos y gastos que correspondan, transparentados e implícitos según corresponda.

Las Ofertas deberán ser presentadas únicas y exclusivamente en el formulario designado al efecto, **(SNCC.F.033), (NO SUBSANABLE) siendo inválida toda oferta bajo otra presentación.**



### 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Las propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos que serán verificados bajo la modalidad "cumple/ no cumple":

**Elegibilidad:** Que el proponente está legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país.

**Experiencia:** La empresa debe contar con una experiencia mínima de un (1) año en ejecución de servicios similares. (Sera comprobable a través ordenes de compras, contratos y certificaciones a satisfacción de servicios)

**Capacidad Técnica:** Que las Ofertas cumplan con todas las características solicitadas en las Especificaciones Técnicas.

El no cumplimiento en una de las especificaciones y/o garantías técnicas, el no colocar el nivel de detalle solicitado y los servicios especificados en las propuestas, el no incluir uno de los documentos solicitados en la propuesta técnica de naturaleza no subsanable, implica la descalificación de la oferta y la declaración de no conforme del servicio ofertado. En este caso no se realizará evaluación alguna de otros aspectos ya que dicha oferta estará descalificada

### 4. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Se evaluarán las Ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la actividad contractual, y comunicará por escrito al Oferente/Proponente que resulte favorecido. Al efecto, se tendrán en cuenta los factores económicos y técnicos presentados por cada oferente.

La adjudicación será decidida a favor del oferente/proponente cuya propuesta cumpla con los requisitos exigidos y presente menor precio en su oferta económica.

**Nota:**

Los formularios deben ser descargados en el siguiente enlace:

<https://www.dgcp.gob.do/sobre-nosotros/marco-legal/documentos-estandar/>