



REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES
“Año del Desarrollo Agroforestal”

TÉRMINOS DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO DE COMPRA MENOR
NO. MOPC-CM-30-2017

**“ADQUISICIÓN SISTEMA SOLUCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TURNOS
PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRAMITACIÓN DE PLANOS SEDE
CENTRAL”**

1. Objetivo y alcance

Realizar las compras y contratación de bienes y servicios, bajo un procedimiento simplificado, que permita eficientizar las compras sin vulnerar los principios establecidos en la Ley en función de los umbrales, que para este caso se realizará a través de un procedimiento de Compra Menor.

Este documento constituye la base para la preparación de las ofertas. Si el Oferente/Proponente omite suministrar alguna parte de la información requerida en el presente documento denominado Términos de Referencia o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y como resultado podrá ser el rechazo de su propuesta.

2. Sobre la declaratoria de desierto

De acuerdo a las disposiciones del artículo 24 de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones: *“Toda entidad contratante podrá cancelar o declarar desierto un proceso de compra o contratación mediante el dictado de un acto administrativo, antes de la adjudicación, siempre y cuando existan informes de carácter legal y técnico debidamente justificados”*.

Que el presente procedimiento fue convocado anteriormente bajo la nomenclatura CM-27-2017, que posteriormente fue declarado desierto mediante acto administrativo No. 68/2017, de fecha 20 de septiembre de 2017.

3. Contenido u objeto del Requerimiento:

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad Solicitada
<p>Sistema solución de administración de turnos, según especificaciones técnicas detalladas debajo y anexos.</p> <p>Nota importante: Tomar en consideración que pueden haber variaciones en el proceso al momento de la implementación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver anexos 3 y 4 relativos al listado de servicios ofrecidos y diagrama del proceso. 	Unidad	1

Especificaciones Técnicas Adquisición Solución Administración de Turnos

Debe cumplir con las siguientes funcionalidades:

Requerimiento	Descripción
RFT01	Debe ser una aplicación “full web enabled” de modo que permita un despliegue rápido y ágil evitando tener que instalar el software en cada estación de trabajo. Solo requiere de un browser como el IE.

Requerimiento	Descripción
RFT02	Para la integración se requiere que la solución pueda integrarse a través de Web Services basados en los mecanismos de protocolo estándar SOAP. De acuerdo al tipo y función de la integración la misma se debe realizar mediante una customización.
RFT03	Para fines de compatibilidad con nuestros sistemas y derechos de licenciamientos, la solución debe estar construida sobre plataforma Microsoft: Sistema Operativo Windows Server. La base de datos debe ser Microsoft SQLServer.
RFT04	La solución debe permitir la autenticación de usuarios en un entorno del tipo Active Directory (mediante protocolo LDAP) con características de multi-dominio.
RFT05	La solución debe poseer un esquema de notificaciones o alarmas, los cuales se deben disparar por sobre llenado de umbrales sobre los indicadores que mide el propio sistema (personas en espera por sección, tiempo de espera por sucursal o cantidad mínima de puestos activos en sucursal y tiempos de espera por sección, tiempos de atención por sección y tiempos de espera por grupo de cliente). Este esquema de notificación “debe dar aviso” de la información importante para la acción decisoria, a las personas responsables de la organización que lo implementa, en lugar de exigirles que accedan sistemáticamente a los reportes para obtenerla. Que a través de la suscripción a notificaciones un encargado pueda manifestar su interés en recibir avisos (por email y otros medios) de diferentes características en función de la infracción de algún indicador. Debe permitir realizar adecuaciones de otras notificaciones que la organización requiera. Obtener en una pantalla todas las informaciones necesarias para la toma de decisiones internas, podría ser a través de un Semáforo de Colores.
RFT06	Las notificaciones mencionadas en el punto anterior deben poder ser recibidas por SMS, por email o sobre bitácoras de alertas que el propio sistema posea. También debe poder poner un pop en la computadora de las notificaciones mencionadas en el punto RFT05.
RFT07	Debe poseer un módulo de emisión de pautas publicitarias y desde este enfoque posibilitar capitalizar el tiempo de espera del cliente, haciendo emisión de videos, imágenes, multimedia, páginas web, banners o simplemente TV por cable haciendo uso de los mismos medios de visualización dispuesto para el aviso de llamadas a atender. Esta visualización debe poder ser programada en franjas de días y horas por cada sucursal.
RFT08	La emisión del turno debe poder darse en un kiosco de manera self-service contando con una interfaz amigable de fácil comprensión y navegación por los usuarios finales. También debe ser factible que la emisión del turno se realice con la intervención de un funcionario a través de la interfaz ofrecida y que se pueda hacer sin un terminal autoservicio touch, sino que con una PC, Tablet u otro dispositivo e impresora.
RFT09	La solución debe presentar la información de llamados de turnos a la atención o diferentes tipos de mensajes, utilizando pantallas planas LCD para visualizarse a los clientes y en el caso de aviso al turno también puede ser mediante una alocución de voz.

Requerimiento	Descripción
RFT10	Debe permitir incluir o eliminar servicios de las terminales autoservicio de forma dinámica y con el sistema en pleno funcionamiento sin alterar el trabajo del personal que brinda el servicio y en forma transparente. Debe poder cambiarse el skill de los puestos haciendo que atienda o dejen de atender ciertos servicios.
RFT11	Debe permitir reportes en línea para que se pueda visualizar fácilmente y en tiempo real el estado del proceso de atención.
RFT12	Debe permitir la identificación del cliente en el momento que se emita su turno, con el fin de posibilitar una atención personalizada y poseer los mecanismos de integración con nuestros sistemas para identificar a que segmento de atención pertenece.
RFT13	Debe permitir implementar esquemas de prioridad diferente según el trámite o proceso que se vaya a llevar a cabo.
RFT14	Debe permitir hacer derivaciones (transferencias) de un turno a otros sectores de atención.
RFT15	Debe permitir hacer exportaciones de datos a Excel o mediante un ETL poder colocar datos en archivos de estructura y formato a definir por la necesidad.
RFT16	Que se puedan elegir varios revisores o áreas para ser visitadas al mismo tiempo, que luego que se termine con uno, este caiga dentro de la cola de visitas del próximo revisor.
RFT17	Que el sistema tomen en cuenta el manejo de cola de visitas, según la hora de solicitud de cada visita.

4. Presentación del Sobre A, contentivo a la oferta técnica:

- **Formulario de Información Sobre el Oferente (SNCC.F.042)**, los oferentes deben llenar el indicado formulario, y con la presentación de este documento los proponentes aceptan y reconocen que los correos electrónicos suministrados por estos, serán utilizados para cualquier comunicación que se produzca, así como también para la notificación del Acta de Adjudicación, y que el plazo de cualquier eventual impugnación correrá a partir de la fecha del envío del referido correo electrónico, a las cuentas electrónicas registradas por los oferentes en el formulario. Los oferentes están obligados a notificar el recibo de los correos remitidos por esta institución.

- Los proponentes deberán estar inscritos en el **Registro de Proveedores del Estado (RPE)** administrado por la **Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)**. El **Registro de Proveedores del Estado** debe estar debidamente actualizado, ser proveedor activo; debiéndose presentar constancia en el sobre y ser compatible con el rubro 4322, correspondiente a *“Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos”*.

- **Certificación de estar al día en el Pago de Impuestos ante la DGII donde certifique que está al día en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales**, de conformidad con el artículo Art. 8, numeral 4, de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones y sus modificaciones.

- **Certificación de estar al día en el Pago de Contribución ante la Tesorería de la Seguridad Social (TSS)** en atención al referido artículo Art. 8, numeral 4, de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones.
- **Cédula de Identidad y Electoral:** De la persona autorizada para firmar contratos.
- **Carta de Autorización del Fabricante** de la solución que propone que lo acredite como autorizado a vender e implementar dicha solución.
- **Instalación y la implementación** será en la sede principal del MOPC en Santo Domingo, la cual debe ser avalada mediante comunicación formal.
- **Entrenamiento** al personal técnico del MOPC, avalada mediante comunicación formal.
- **Garantía, soporte y mantenimiento de la solución** por un mínimo de doce (12) meses o un (1) año a partir de la puesta en funcionamiento del sistema. Debe incluir propuesta de soporte y mantenimiento de este sistema posterior a la garantía del mismo, que no exceda un máximo del 20% de la propuesta de implementación y compra de la solución.
- **Entrenamiento al personal técnico del MOPC** para que en caso de que la solución deba ser implementada en alguna otra ayudantía adicional dicho personal pueda realizar dicha instalación, formalizado mediante una comunicación compromiso.

5. Presentación del Sobre B, contentivo a la oferta económica:

- **Formulario de Oferta Económica. No. (SNCC.F.033).** La oferta debe contener el costo unitario de los bienes ofertados con el impuesto correspondiente debidamente transparentado, marca del ítem. Los precios deberán incluir solo dos (2) decimales después del punto. Los oferentes deberán presentar su oferta en moneda nacional (**Pesos Dominicano, RD\$**) con todos los impuestos aplicables, debidamente transparentados.
- **Garantía de la Seriedad de la Oferta.** Correspondiente al **1% del valor de la oferta, Póliza de Seguro o Modalidad Bancaria, es decir certificación emitida por el Banco, de que los fondos se encuentran depositados para el fin. NO CHEQUE CERTIFICADO NI DE ADMINISTRACIÓN.** La vigencia de la garantía deberá ser emitida por un plazo de vigencia a partir de la entrega de la oferta hasta el miércoles 20 de diciembre de 2017.

6. Condiciones de participación:

6.1. **Tiempo de entrega:** Cinco (5) días a partir de la notificación de la orden de compra. A requerimiento del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC).

6.2. **Plazo de mantenimiento del precio de la oferta:** El oferente deberá mantener el precio ofertado durante un plazo no podrá ser menor de 60 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la oferta, para tales fines debe presentar una comunicación de compromiso o indicarlo en la cotización.

• **Garantía de los bienes:** Las personas naturales o jurídicas que resulten adjudicadas en el presente procedimiento, deberán asumir y en efecto garantizar al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC), de cualquier defecto por vicios ocultos de la cosa vendida, ya sea que la inutilice o disminuya su uso. En este sentido, en caso de ser necesario, a solicitud de la institución el oferente procederá a reemplazar el producto.

7. Forma y plazo de presentación de oferta:

Se estará recibiendo de forma física y a través de sobres debidamente sellados por la empresa y lacrados para asegurar la confidencialidad, los documentos contentivos a la oferta técnica y económica, mediante sobres separados, hasta las **10:30 A.M del día jueves 28 de septiembre de 2017**, en la recepción de la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones del MOPC.

A partir de la hora fijada como término para la recepción de las ofertas no podrán recibirse otras.

El sobre deberá ir dirigido a nombre de:

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES (MOPC)

Unidad Operativa de Compras y Contrataciones MOPC

Lugar: Recepción de la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones MOPC

Dirección: Calle Héctor Homero Hernández esq. Horacio Blanco Fombona,

Código postal #10514, Ensanche La Fe. Sto. Dgo., D.N. República Dominicana.

Tel. 809-565-2811, Ext. 2906.

Número de Referencia: _____

Nombre del Oferente: _____

Correo Electrónico: _____

Teléfonos: _____

Para consultas durante el proceso:

Tel. 809-565-2811, Ext. 2906

Correo: compras@mopc.gob.do

8. **Adjudicación:** La adjudicación se hará a la propuesta que más convenga a los intereses de la institución tomando en consideración el menor precio ofertado a favor del proponente que cumpla de forma integral con los requerimientos del presente documento.

9. Notificación de Adjudicación: La adjudicación será notificada vía correo electrónico suministrado en el **Formulario de información del oferente (SNCC.F.42)** inmediatamente adjudicado el proceso.

10. Del lugar de entrega: Los adjudicatarios deberán entregar los bienes en el Almacén Central o en su defecto, en el lugar que le indique por escrito la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones.

11. Condiciones de pago: 60 días luego de la fecha de entrada en la unidad de Registro de Facturas del MOPC.

El pago será realizado mediante libramiento, razón por la cual es imprescindible que la cuenta esté registrada en la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).

12. Rectificaciones Aritméticas

Para fines de subsanaciones, los errores aritméticos serán corregidos de la siguiente manera:

- Si existiere una discrepancia entre una cantidad parcial y la cantidad total obtenida multiplicando las cantidades parciales, prevalecerá la cantidad parcial y el total será corregido.
- Si la discrepancia resulta de un error de suma o resta, se procederá de igual manera; esto es, prevaleciendo las cantidades parciales y corrigiendo los totales.
- Si existiere una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras.
- Si el Oferente no acepta la corrección de los errores, su Oferta será rechazada.

La Entidad Contratante rechazará toda Oferta que no se ajuste sustancialmente al presente documento. No se admitirán correcciones posteriores que permitan que cualquier Oferta, que inicialmente no se ajustaba a dicho documento, posteriormente se ajuste al mismo.

9. Anexos: Estos anexos se encuentran además cargados en el portal del Órgano Rector www.comprasdominicana.gob.do

Anexo 1. Formulario de información del oferente (SNCC.F.42)

Anexo 2. Formulario de presentación de oferta económica (SNCC.F.33)

Anexo 3. Listado de servicios ofrecidos

Anexo 4. Diagrama del proceso de listado de servicios ofrecidos en Tramitación de Planos.

Nota: Es obligatorio el uso de los formularios previamente indicados para el presente proceso.

SNCC.F.042



REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES
“Año del Desarrollo Agroforestal”

FORMULARIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL OFERENTE
UNIDAD OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL MOPC

Fecha: _____

Nombre/ Razón Social del Oferente:
RNC/ Cédula/ Pasaporte del Oferente:
RPE del Oferente:
Correos Electrónicos: _____ / _____
Domicilio legal del Oferente:
Información del Representante autorizado del Oferente
Nombre del Represente Autorizado:
Cédula:
Números de teléfonos:
Dirección de correos electrónicos:

* El Oferente deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones siguientes. No se aceptará ninguna alteración a este formulario ni se aceptarán sustituto, y las información deben ser escritas en molde / computadora, totalmente claras y entendibles.

Firma y sello



No. EXPEDIENTE
MOPC-CM-30-2017

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

Seleccione la fecha

OFERTA ECONÓMICA

NOMBRE DEL OFERENTE:

Ítem No.	Descripción del Bien, Servicio u Obra	Unidad de medida ¹	Cantidad ²	Precio Unitario	ITBIS	Precio Unitario Final

.....**nombre y apellido**..... en calidad de,
 debidamente autorizado para actuar en nombre y representación de (**poner aquí nombre del Oferente y sello de la compañía, si procede**)

Firma _____ /...../.....

¹ Si aplica.

² Si aplica.