

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS O TÉRMINOS DE REFERENCIAS

MODALIDAD:
COMPRA MENOR

REFERENCIA:
IDOPPRIL-DAF-CM-2025-0044

NOMBRE DE PROCESO:
ADQUISICIÓN DE SISTEMA DE TURNO

**Santo Domingo, Distrito Nacional
Julio 2025**

1. OBJETIVOS Y ALCANCE

El objetivo del presente documento es establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativa, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas nacionales, que deseen participar en el proceso de Compra.

2. CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN

El sólo hecho de un Oferente/Proponente participar en la Compra Menor implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento por él, por sus miembros y ejecutivos, a los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en el presente Documento, el cual tienen carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

| ÍTEM | RUBRO | DESCRIPCIÓN | UND/MED. | CANT. |
|------|----------|---|----------|-------|
| 1. | 46151507 | <p>Adquisición de Sistema de Turno para la oficina provincial Santiago</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>El sistema debe ser una aplicación completamente habilitada en un entorno web de modo que permita un despliegue rápido y ágil evitando tener que instalar programas en cada estación de trabajo.</i> ✓ <i>Debe permitir una arquitectura totalmente centralizada sin incluir ningún servidor o componente de software en las oficinas remotas, siendo necesario un servidor o conjunto de ellos en un sitio central para dar servicios a todas las oficinas donde se implementen la solución.</i> ✓ <i>El sistema debe estar construido con lenguaje de programación estándares del mercado (net o java), la base de</i> | UND | 1 |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p><i>datos debe ser (SQLSERVER o ORACLE)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>La solución debe estar diseñada e implementada para funcionar correctamente en ambiente de servidores virtualizados (ambiente virtualizado).</i> ✓ <i>La solución se debe poder estructurar en 3 capas bien definidas. (presentación, lógica de negocios, y datos) permitiendo la estructuración de 3 capas en diferentes servidores con capacidades de cluster y balanceo de carga.</i> ✓ <i>Bajo personalización, la aplicación debe tener la capacidad de conectarse con otras bases de datos de sistemas existentes a modo de provocar sinergia en la explotación de datos de diferentes aplicaciones, para la integración se requieren que la solución pueda integrarse a través de servicios web basados en los mecanismos de protocolo estándar SOAP. (siglas de simple object access protocol).</i> ✓ <i>El sistema debe permitir brindar una herramienta para el control centralizado y en línea del estado operativo del sistema en termino de los parámetros de calidad (rendimiento).</i> ✓ <i>Se debe demostrar que la solución propuesta por el proveedor por lo menos este implementada en 8 clientes dentro de la Republica Dominicana.</i> ✓ <i>Todos estos requerimientos son mínimos y no se aceptan ofertas que no cumplan con los mismos, estos efectos de garantizar la calidad y</i> | | |
|--|--|---|--|--|

compatibilidad de los dispositivos solicitados, así como los servicios postventa (servicios técnicos con mano de obra certificada por los fabricantes, piezas originales y laboratorios autorizados por el fabricante).

- ✓ *La solución debe tener capacidad para integrarse con canales digitales, WhatsApp y SMS integrado con claro, altice y viva más la portabilidad numérica, email, apps y web en adición al kiosco. El propósito es que el usuario cliente del IDOPPRIL pueda solicitar turno por cualquier vía, el beneficio es que pueda tener asignaciones programadas para un mejor flujo en la operatividad de la oficina.*
- ✓ *La solución debe tener la capacidad de recordatorio por cita agendada, a través de los diferentes canales digitales.*
- ✓ *Debe tener manejo multiagentes por departamentos.*
- ✓ *Que funcione como medio de comunicación entre agentes y departamentos vía mensajería instantánea NM.*
- ✓ *La solución debe ser híbrida que se pueda implementar tanto en la nube, como en premisa con arquitectura microservicios (no monolito).*
- ✓ *La solución debe contar con la capacidad de automatización de proceso relacionado al turno o fila virtual.*

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>La solución debe integrarse con APIS, base de datos y SMPP.</i> <p style="text-align: center;">Garantía</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Garantía de asistencia técnica durante la vigencia de esta, ante cualquier problema o reclamo de más de 4 horas, luego de realizado el reclamo pertinente (4 horas de tiempo de repuesta) en la modalidad 5x8 (5 días a la semana 8 o 24 horas diarias)</i> ✓ <i>La oferta deberá incluir instalación, configuración, capacitación técnica y operativa, soporte técnico, compatibilidad con los recursos existentes a nivel de red y equipos activos y la perfecta puesta en funcionamiento, de acuerdo con las necesidades y requerimiento de la institución.</i> ✓ <i>La oferta deberá considerar la provisión de todos aquellos materiales, accesorios, componentes o insumo que fuere necesario para la perfecta operatividad y que no este contemplando en este pliego.</i> ✓ <i>El oferente debe incluir en su propuesta el hardware necesario para la implementación de su solución tanto en la propuesta técnica como en la económica y reflejarse este en el momento total de la oferta.</i> <p style="text-align: center;">Forma de aplicación y metodología</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Oficina Santo Domingo Este.</i> <p style="text-align: center;">Duración</p> | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>✓ <i>El oferente debe estar en la capacidad de realizar la implementación la solución en 6 meses.</i></p> <p>Recursos y facilidad</p> <p>✓ <i>El oferente debe contar con los recursos necesarios para el desplazamiento, transporte y hospedaje de su personal en caso de ser necesario, así como también equipos y herramientas que se requieran para la implementación de la solución.</i></p> <p>Perfil Contratado</p> <p>✓ <i>El oferente debe contar con los documentos legales requeridos por la ley de Compras y Contrataciones del estado vigente No. 340-06, contar con un 1 año de experiencia en el mercado ofreciendo este mismo tipo de servicios, así como las documentaciones requeridas que avalen su trayectoria.</i></p> <p>Criterios de selección</p> <p>✓ <i>El criterio de evaluación y selección será aplicado de acuerdo con la Ley de Compras y Contrataciones del Estado no. 340-06.</i></p> <p>✓ <i>El oferente deberá presentar los antecedentes de despliegue de soluciones tecnológicas, dentro del ámbito de instituciones del Estado Dominicano, ya que los antecedentes que por objeto de la contratación tengan compatibilidad con el objeto de la presente licitación tendrá preferencia por el motivo de conocer previamente los</i></p> | | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p><i>procesos y necesidades de la entidad.</i></p> <p><i>El oferente debe presentar una póliza de fiel cumplimiento y gestión de riesgo.</i></p> | | |
|--|--|--|--|--|

4. PRESUPUESTO BASE O VALOR REFERENCIAL

El presupuesto base para la adquisición asciende a un millón cientos cincuenta mil pesos dominicanos con 00/100 centavos (RD\$1,150.000.00) incluidos los impuestos de Ley y cualquier otro concepto que incida en el costo total de la ejecución del servicio, valor que ha sido obtenido en el marco de los estudios previos realizados y que sustentan el expediente de la presente contratación

5. LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO

- **Oficina Sede Central**, ubicada en el Distrito Nacional, Dirección: calle 43, núm. 18, esquina coronel Rafael Fernández Domínguez 2, Santo Domingo 10514.

6. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

De conformidad con el artículo 109 del Reglamento núm. 416-23 los(as) oferentes deberán presentar sus propuestas por vía electrónica, a través del SECP, o en formato papel ante la institución contratante en la Calle 43. 18, C. coronel Rafael Fernández Domínguez 2, Santo Domingo 10514. en la fecha y hora fijadas en el cronograma de actividades.

6.1. CONSULTAS Y/O ACLARACIONES

Para cualquier consulta o aclaración sobre el proceso conforme al cronograma de actividades los datos del contacto son los siguientes:

- **Analista de compras y contrataciones:** Nelsi Urbaez
- **Teléfono Oficina:** (809) 563-2757 ext: 2245-2241-2240
- **E-mail de consultas:** nelsi.urbaez@idoppril.gob.do

7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La documentación solicitada vinculada al objeto de la contratación será analizada y evaluada por los peritos designados para constatar la elegibilidad, capacidad técnica, financiera y la idoneidad del oferente para ejecutar el contrato.

El(la) oferente/proponente es responsable de la exactitud y veracidad del contenido de los documentos que forman su oferta. Todos los documentos entregados en papel mediante Sobres cerrados y sellados o formato electrónico cargado en el SECP deben llevar la rúbrica/ firma del(la) oferente o de su representante legal, apoderado(a) o mandatario(a) designado(a) para dicho fin.

Los oferentes/proponentes extranjeros deben presentar la información homóloga de conformidad con la legislación propia del país de origen, avalados con la firma de quien tenga la competencia para hacerlo y con las traducciones al español y legalizaciones correspondientes para ser acreditados en la República Dominicana.

7.1 Documentaciones credenciales

- Formulario de presentación de la Oferta (**SNCC.F.034**).
- Formulario de Información Sobre el Oferente (**SNCCF.042**).
- Formulario **SNCC.D 049** Experiencia como Contratista
- Registro de Proveedor del Estado (RPE) activo, dentro del rubro **46151507-Sistema de control de filas**.
- Ser Beneficiario del Estado (obligatorio).
- Registro Mercantil.
- Certificación original emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Certificación original emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
- Certificación actualizada, expedida por el Ministerio de Industria y Comercio lo avale como MIPYME. (si aplica)
 - Cronograma de ejecución
 - Formulario de la debida diligencia

7.2 Documentación técnica

- Propuestas Técnicas de acuerdo con lo solicitado en el punto 3.
- Carta de compromiso de entrega (indicando el tiempo de entrega 10 días)..

Nota:

Para poder evaluar correctamente las ofertas, los oferentes incluirán en su ficha técnica suficiente información del servicio ofertado que permita una correcta evaluación de este en todos sus aspectos. En ese sentido se informa que no son admisibles las copias literales de las fichas técnicas suministradas por la Institución. Los proveedores participantes deben hacer un documento específico que describa los detalles particulares y marcas de los bienes a ofrecer en hoja timbrada y sellada de la compañía. No es válido para fines de evaluación, fotos

enviadas que no estén presentadas en la debida ficha técnica.

7.3 Documentación económica

Formulario de Presentación de Oferta Económica (**SNCC.F.033**) o su equivalente debidamente sellada y firmada.

Los precios cotizados por el oferente en el Formulario de Presentación de Oferta Económica deberán ajustarse a los requerimientos que se indican a continuación. No deberán presentar alteraciones ni correcciones, ni tachaduras.

Las condiciones de crédito deben especificarse en papel timbrado firmado y sellado.

8. CONDICIONES DE PAGO Y VALIDEZ DE LA OFERTA

Se establece que se realizará un único pago luego de recibido el servicio de manera conforme y satisfactorio de los bienes, en un tiempo mínimo de sesenta (60) días.

La oferta debe tener una validez de sesenta (60) días laborables.

El pago será realizado mediante libramiento, razón por la cual es necesario que la cuenta bancaria del adjudicatario este registrada en el lugar correspondiente.

9. MONEDA DE LA OFERTA

El precio en la oferta deberá estar expresado en moneda nacional (pesos dominicanos, RD\$).

10. CRITERIO DE EVALUACIÓN

Los proponentes/oferentes deberán contener la información necesaria y suficiente para demostrar la documentación que serán evaluadas bajo el criterio Cumple/No Cumple.

| 7 | DOCUMENTACIÓN CREDENCIALES | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------|--|---------------|------------------|
| 1 | Formulario de presentación de la oferta (SNCC.F.034). (No subsanable) | | |
| 2 | Formulario de Información Sobre el Oferente (SNCC.042). (Subsanable) | | |
| 3 | Formulario SNCC.D.049 Experiencia como Contratista (Subsanable) | | |
| 4 | Registro de Proveedor del Estado (RPE) activo, dentro del rubro 46151507-Sistema de control de filas. (No subsanable) | | |

| | | | |
|----|---|---------------|------------------|
| 5 | Ser Beneficiario del Estado. (No subsanable) | | |
| 6 | Certificación original emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales. Dicha certificación debe ser actualizada y no exceder los 30 días de vigencia entre la fecha de emisión de la certificación y la fecha de entrega de propuesta. (Subsanable) Si la carga vencida será descalificada automáticamente. | | |
| 7 | Certificación original emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social. Dicha certificación debe ser actualizada y no debe exceder los 30 días de vigencia entre la fecha de emisión de la certificación y la fecha de entrega propuesta. (Subsanable) Si la carga vencida será descalificado automáticamente | | |
| 8 | Registro Mercantil. Si lo carga vencido será descalificado automáticamente | | |
| 9 | Cumplimiento con el tiempo de pago solicitado. (No subsanable) | | |
| 10 | Cumplimiento con validez de la oferta por 60 días. (No subsanable) | | |
| 11 | Certificación actualizada, expedida por el Ministerio de Industria y Comercio, que lo avale como MIPYME (Si aplica) | | |
| | DOCUMENTACIÓN TÉCNICA | CUMPLE | NO CUMPLE |
| 12 | Propuestas Técnicas de acuerdo con lo solicitado en el punto 3. (No subsanable). | | |
| 13 | Carta de compromiso de entrega de resultados (indicando tiempo de entrega 10 días). (No subsanable) | | |
| 14 | Cronograma de ejecución. (No subsanable) | | |
| 15 | Formulario de la debida diligencia. (Subsanable) | | |
| | DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA | CUMPLE | NO CUMPLE |
| 16 | Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.033) o su equivalente. (No subsanable). | | |

11. DEBIDA DILIGENCIA

IDOPPRIL para reducir la exposición de este procedimiento de contratación a riesgos legales, operativos, financieros, tecnológicos, antrópicos, económicos, de corrupción, de integridad, reputacionales, de lavado de activos, de conflictos de interés, de colusión, entre otros, durante la fase de evaluación técnica se llevará a cabo la debida diligencia a los oferentes participantes como medida de mitigación para los diversos riesgos asociados con el procedimiento, garantizando la integridad,

transparencia y legalidad de este.

En ese sentido, **IDOPPRIL** se reserva la facultad de realizar el proceso de debida diligencia dentro del marco de la presente contratación a fin de:

1. Comprobar y verificar la identidad del proveedor sobre la base de documentos, datos o informaciones obtenidas de fuentes fiables e independientes;
2. Identificar al Beneficiario Final de la empresa proveedora;
3. La existencia o no de procesos judiciales actuales o pasados vinculados a delitos contra la administración pública, lavado de activos y otros;
4. Constatar errores o escrituras similares en los documentos presentados por diferentes empresas en el procedimiento de contratación;
5. Identificar coincidencias en algunos de los datos suministrados por distintos proveedores tales como: domicilio accionistas, teléfonos, entre otros;
6. Validar los permisos, licencias o autorizaciones de entidades competentes como Dirección General de Impuestos Internos o las Cámaras de Comercio y Producción, que administran el Registro Mercantil, entre otros;
7. Prevenir vulneraciones al régimen de inhabilidades para contratar con el Estado, establecido en el artículo 14 de la Ley Núm. 340-06 y sus modificaciones;
8. Determinar posibles vinculaciones entre oferentes y funcionarios públicos de la organización para gestionar posibles conflictos de interés;
9. Identificar propuestas idénticas en el procedimiento de contratación;
10. Detectar si una Persona Expuesta Políticamente (PEP) es accionista o socia de una persona jurídica, la cual, a su vez se encuentra participando en el procedimiento.
11. Determinar la presencia de empresas recién constituidas en un procedimiento de contratación, que no presentan la capacidad financiera para ser adjudicadas, a la vez que se asocian a un mismo proponente.

Si durante la realización de la debida diligencia, se determina que el oferente está sujeto a inhabilidades, ha proporcionado información falsa, o ha manipulado o falsificado documentos, así como participado en prácticas de colusión, coerción u obstrucción, la entidad contratante deberá comunicar al oferente por escrito la existencia de tales indicios. Además, le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para que el oferente presente, también por escrito, sus argumentos y evidencias que demuestren que no existe lo alegado.

Si el oferente no presenta sus argumentos dentro del plazo estipulado, no se refiere a lo solicitado o no logra demostrar la inexactitud de los indicios identificados, quedará descalificado. En consecuencia, su oferta será desestimada, lo cual será documentado y motivado en el correspondiente informe de evaluación técnica, sin perjuicio de las demás acciones civiles, administrativas y penales que pudieran corresponder.

Nota: Los proveedores que resulten adjudicados deben llenar y firmar el formulario de la debida diligencia externa.

12. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El criterio de adjudicación para determinar la oferta más conveniente para este procedimiento de contratación es basado en las experiencias solicitadas, documentaciones, los requerimientos en el referido proceso y menor precio.

13. RECEPCIÓN DE SERVICIOS

Concluida la prestación del servicio, el personal designado por la institución como responsable del contrato procederá a completar un acta de recepción provisional donde determine, a partir de los términos de referencia, si el servicio cumplió o no con lo pactado.

14. ANEXOS

El(la) oferente presentará sus ofertas a través de los formularios y documentos estándar determinados en el presente pliego, los cuales se anexan como parte integral del mismo, a los fines de facilitar la evaluación de las ofertas por parte de los(as) peritos designados(as).

Se aclara que, en el evento de que un(a) oferente no presente su oferta en alguno de estos documentos estandarizados, esto no será motivo de rechazo de su oferta, ni será obstáculo para que los peritos la evalúen. A continuación, se mencionan los documentos de este procedimiento:

- a) Formulario de presentación de oferta técnica **SNCC.F.034**
- b) Formulario de presentación de oferta económica **SNCC.F.033**
- c) Formulario de Información sobre el Oferente **SNCC.F.042**
- d) Formulario Experiencia como Contratista **SNCC.D.049**
- e) Formulario de la debida diligencia **FO-ME-017**

-----**NO HAY NADA MAS DEBAJO DE ESTA LINEA**-----