



TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DEL PROYECTO UNIFICADO PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL USO, VIGILANCIA Y CONTROL DEL SECTOR DE SERVICIOS DE CONFIANZA Y CERTIFICACIÓN DIGITAL POR PARTE DEL INDOTEL.

Santo Domingo, D. N.
República Dominicana
Junio 2026

CONTRATACIÓN DEL PROYECTO UNIFICADO PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL USO, VIGILANCIA Y CONTROL DEL SECTOR DE SERVICIOS DE CONFIANZA Y CERTIFICACIÓN DIGITAL POR PARTE DEL INDOTEL.

1. Antecedentes

El Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, dentro del marco de sus competencias, acogió la propuesta presentada por la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, de actualizar en el año 2019, el marco regulatorio y de cumplimiento de los Documentos Electrónicos, Firmas Digitales y demás Servicios Electrónicos de Confianza, alineando la estructura de la Infraestructura de Clave Pública Dominicana con estándares actualizados y buenas prácticas internacionales. En consecuencia, hemos logrado generar mejoras sustanciales en los procesos vinculados al sector de la Certificación Digital, para facilitar la masificación y el uso de la firma digital y de los demás Servicios Electrónicos de Confianza y obtener el reconocimiento transfronterizo de dichos servicios en el extranjero.

En esta actualización del marco regulatorio se estableció, por primera vez:

- El Servicio de Entrega Electrónica Certificada, que dota de valor agregado a implementaciones de transformación digital y firma digital, respondiendo a la incertidumbre sobre la tramitación de documentos digitales enviados y recibidos a través de un medio inseguro como lo es el internet;
- El Modelo para el reconocimiento de la infraestructura de clave pública de la República Dominicana por parte de otros países, a través del desarrollo local de buenas prácticas en la vigilancia, control y supervisión de los Prestadores de Servicios Electrónicos de Confianza;
- La forma en que se publican las informaciones generales y criptográficas de los Prestadores de Servicios Electrónicos de Confianza, sus cadenas de confianza y sus certificados raíces y subordinados, a través de una Lista Electrónica de Confianza, ("TSL" por sus siglas en inglés), en formatos especiales para un consumo o entendimiento computacional y un entendimiento humano.

Como parte de esta iniciativa, en fecha 21 de noviembre de 2023, el INDOTEL, bajo el proceso de Licitación Pública Nacional INDOTEL/CCC-LPN-2023-0002, implementó un proyecto basado en el uso de tres plataformas que conforman el Proyecto Unificado:

- Notificaciones Electrónicas o Entrega Electrónica Certificada por parte del INDOTEL.
- Monitoreo continuo sobre los componentes técnicos de Prestadores de Servicios Electrónicos de Confianza o Entidades de Certificación autorizadas por el INDOTEL.
- Tratamiento y Gestión de la Lista Electrónica de Confianza (en lo adelante TSL) de la República Dominicana.

Estas plataformas están integradas entre sí con el propósito de fortalecer la vigilancia, garantizar la seguridad y confiabilidad en los servicios de certificación digital, así como optimizar la eficiencia en la gestión de la confianza digital en el país.

En línea con estos avances, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) llevó a cabo el 23 de octubre del 2024 el lanzamiento de la Lista Electrónica de Confianza (TSL) en República Dominicana, un hito significativo para el desarrollo del ecosistema de identidad digital y la firma electrónica en el país.

Posteriormente, y con el objetivo de garantizar la continuidad operativa de las plataformas que conforman el Proyecto Unificado para el Fortalecimiento en el Uso, Vigilancia y Control del Sector de Servicios de Confianza y Certificación Digital, el 16 de abril de 2025 el INDOTEL llevó a cabo un procedimiento de excepción por Proveedor Único (PEPU) para la contratación del soporte, mantenimiento y renovación del licenciamiento de dicho proyecto.

La correcta implementación y monitoreo de los servicios electrónicos de confianza es clave para fortalecer el reconocimiento transfronterizo de la infraestructura dominicana en materia de certificación digital. Actualmente, el INDOTEL está fortaleciendo lazos de colaboración técnica con países como Uruguay, Ecuador, Costa Rica, entre otros.

2. Justificación

El INDOTEL, luego de implementar el uso de la firma digital en sus procesos internos y externos, y con el propósito de continuar fortaleciendo su estrategia de transformación digital, requiere contar con mecanismos que permitan garantizar la correcta tramitación de los documentos digitales enviados y recibidos por medios telemáticos. Esto permitirá disponer de mayores garantías jurídicas, de validez y de admisibilidad probatoria en procedimientos administrativos y judiciales, equivalentes a las que ofrecen los mecanismos tradicionales de notificación física. Para tales fines, resulta necesario mantener la operación del **Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada** y su plataforma tecnológica asociada para la realización de notificaciones electrónicas certificadas.

Asimismo, el INDOTEL debe continuar prestando servicios digitales de consulta pública sobre el estado de las operaciones de los Prestadores de Servicios Electrónicos de Confianza y los servicios que estos ofrecen, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 39, literales f), g) y h), del Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 126-02, las disposiciones contenidas en la Resolución núm. 067-2025 del Consejo Directivo sobre la Lista Electrónica de Confianza (TSL) de la República Dominicana y la Norma Técnica ETSI TS 119 612 V2.2.1. Para ello, es indispensable mantener la operación de la plataforma para la gestión y publicación de la **Lista Electrónica de Confianza (TSL)**.

Si bien el Proyecto Unificado implementado por el INDOTEL contempló originalmente tres plataformas tecnológicas, en la presente contratación únicamente se requiere garantizar la continuidad operativa de dos de ellas: **Entrega Electrónica Certificada y Gestión de la Lista Electrónica de Confianza (TSL)**. En consecuencia, resulta necesario dichas licencias, así como los servicios de soporte y mantenimiento asociados a estas plataformas, con el fin de asegurar su disponibilidad, actualización, seguridad y correcto funcionamiento, garantizando la continuidad de los servicios digitales de confianza prestados por el INDOTEL.

Objetivo General de la Contratación

Contratación de soporte, mantenimiento y licenciamiento para dos (2) plataformas:

- 1- Notificaciones Electrónicas o Entrega Electrónica Certificada;
- 2- Lista Electrónica de Confianza (en lo adelante TSL) de la República Dominicana.

El Proveedor se compromete a brindar soporte técnico para a las dos plataformas del Proyecto Unificado para el fortalecimiento en el uso, vigilancia y control del sector de Servicios de Confianza y Certificación Digital, bajo la modalidad 8x5 NBD (Next Business Day), es decir, de lunes a viernes en horario de 8:00am a 5:00pm, con tiempos de respuesta y resolución conforme a lo establecido en este documento.

3. Alcance de la contratación

El proveedor ofrecerá los siguientes servicios:

1. Diagnóstico y resolución de incidencias.
2. Soporte remoto y asistencia telefónica dentro del horario de servicio.
3. Aplicación de actualizaciones menores y parches de seguridad.
4. Respuesta a consultas sobre configuraciones y uso de las plataformas.
5. Atención de incidencias bajo el esquema Next Business Day (NBD).

4. Gestión de incidencias

Los servicios de soporte de incidencias serán clasificados por el departamento técnico del proveedor por niveles de prioridad, de acuerdo con los criterios contenidos en la siguiente escala:

- **Críticos:** Inhabilitación total del servicio para poder desarrollar las funciones objeto del contrato. Afecta por completo al servicio que estaba activo y en los que no se han realizado cambios en la integración o infraestructura del lado del cliente.
- **Mayores:** Funcionamiento deficiente del servicio objeto del contrato, que genere problemas o inconvenientes para la prestación de uno o más servicios del cliente. El rendimiento del servicio ha empeorado sosteniblemente. Fallan un alto porcentaje de transacciones, pero no la totalidad.
- **Menores:** Funcionamiento deficiente del servicio o producto objeto del contrato, que genere incidencias a partir de fallos esporádicos.

5. Tiempos de Respuesta a Incidentes

El Proveedor se compromete a los siguientes tiempos de respuesta:

- **Crítico:**

Tiempo de respuesta: 3 horas

Tiempo de restauración: 9 horas

- **Mayor:**

Tiempo de respuesta: 6 horas laborables

Tiempo de restauración: 16 horas laborables

- **Menor:**

Tiempo de respuesta: 48 horas laborables

Tiempo de restauración: de acuerdo con la planificación

6. Vigencia de la Contratación

La presente contratación tendrá una vigencia de dos (2) años, y cubrirá la Contratación, Soporte y Mantenimiento de las dos (2) plataformas implementadas:

- 1- Notificaciones Electrónicas o Entrega Electrónica Certificada por parte del INDOTEL;
- 2- Tratamiento y gestión de la Lista Electrónica de Confianza (en lo adelante TSL) de la República Dominicana.

La Contratación de la plataforma de Notificaciones Electrónicas o Entrega Electrónica Certificada deberá incluir un mínimo de 4,000 envíos anuales.

Esta contratación podrá ser renovada por acuerdo mutuo entre las partes.

7. Condiciones de Pago

1er pago: Correspondiente al 50% del monto total del contrato, a prestación de factura por parte del proveedor y posterior firma del contrato.

2do. pago: Correspondiente al 50% restante del monto total del contrato al inicio del 2do año del mismo, a prestación de factura por parte del proveedor.

8. Monto del Contrato

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, INDOTEL se compromete a pagar la suma de **OCHO MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS DOMINICANOS CON 00/100 (RD\$8,300,000.00)** por el servicio de soporte y mantenimiento, a ser abonado en una (1) factura.

9. Peritos:

Rafael Salazar

Coordinador de Sistemas y Monitoreo

Ana Isabel Ríos

Analista de Firma Digital