

	TÍTULO: HOJA TÉCNICA DE HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y SERVICIOS		FECHA: Abril 2024
	DIRECCION: DIRECCION DE GESTION HUMANA		VERSIÓN: 1
		PÁGINA:	1 de 5

Nombre del servicio:

Adquirir los servicios por un período de 1 año o hasta consumir el monto de la adquisición una plataforma web que permita de almuerzo y cena a favor del personal de la SIE, así como el servicio de abastecimiento para las reuniones y actividades institucionales.

Descripción del Ítem:

Contratación de una plataforma tecnológica web para la gestión de servicios de almuerzo, cena y abastecimiento destinados al personal de la institución, así como para reuniones, capacitaciones, actividades institucionales y requerimientos operativos de la SIE y PROTECOM a nivel nacional e interior.

Especificaciones Técnicas de la Plataforma Web:

- Herramienta web de fácil acceso para los usuarios.
- Creación de perfiles (usuarios y contraseñas). Estos perfiles deberán permitir el registro de nombre y apellido, cargo, área o departamento, extensión telefónica y código de referencia del usuario solicitante, controlados por el usuario administrador de la empresa (no se permite que el colaborador se pueda crear su propio usuario, de forma individual por temas de control).
- Creación de un usuario administrador que pueda realizar los pedidos de hasta 100 colaboradores de diferentes áreas. Cada pedido se debe cargar de forma individual a cada colaborador para el que fue solicitado.
- Manejo fácil del sistema que permita al colaborador visualizar desde su usuario la disponibilidad de compensación o crédito permitido según utilidad.
- El proveedor deberá garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales de los usuarios registrados en la plataforma.
- El proveedor debe contar con una aplicación móvil que pueda ser descargada desde App Store y Play Store, que permita a los usuarios ordenar sus almuerzos desde sus móviles.
- Permitir a los administradores del sistema en la institución hacer registros de comida para reuniones y actividades especiales. La cuenta para registro dentro del sistema debe permitir colocar la justificación del cargo realizado y quedar en un reporte histórico para consultar.
- Contar con proveedores que puedan dar servicio fuera de la empresa, en el Distrito Nacional. Presentar el listado de proveedores que tengan disponible por provincias, Incluir persona, contacto y teléfono.
- Administración de usuarios según la política interna establecida.
- Presentación de catálogo de los diferentes proveedores afiliados.

- El sistema debe permitir la suspensión temporal de usuarios que se encuentren fuera de la SIE por vacaciones, licencias, permisos, etc.
- Presentación de los diferentes menús diarios, por proveedor, incluyendo imágenes de los platos, descripción y costos de envío, con hasta una semana de anticipación, para facilitar la realización de pedidos en grandes cantidades.
- Sistema automatizado de pedido de almuerzo por empleado que permita hacer cualquier cambio dentro de los menús disponible antes de concluir la orden.
- El proveedor del servicio debe contar con la disponibilidad de creación de cuenta empresa, para el manejo de almuerzos con cargo directo.
- Disponibilidad de la opción "ordenar por otros".
- Apertura de línea de crédito o disponibilidad de compensación.
- Plataforma debe permitir la visualización del estatus de los pedidos y el tiempo de entrega.
- Disponibilidad para suplir pedidos de no menos quinientas (500) raciones por día.
- Disponibilidad de la plataforma en horario de 08:00 am a 10:30 am para solicitar y cargar los pedidos de almuerzos y cenas, los siete (7) días de la semana, en horario extendido incluyendo días feriados, en caso de ser requerido.
- Disponibilidad de la plataforma para realizar solicitudes de servicios de abastecimiento para reuniones y actividades institucionales, según requerimiento, los siete (7) días de la semana, en horario extendido incluyendo días feriados, en caso de ser requerido.
- Sistema automatizado de facturación por usuario registrado.
- Sistema que permita elaborar reporte de consumo por usuarios inscritos.
- Sistema que permita la creación de 2 o más cuentas de administración, las cuales dispongan de presupuestos separados, evitando así que los consumos de una impacten la disponibilidad de fondos de la otra: Una cuenta para registrar las solicitudes de almuerzo y cena para el personal de la SIE y otra cuenta para registrar las solicitudes de abastecimientos para reuniones o actividades institucionales.
- La plataforma debe funcionar con un sistema que permita trabajar, de forma simultánea, ambas cuentas administrativas mencionadas en el punto anterior.
- El sistema debe mostrar el presupuesto disponible de cada cuenta administrativa.

- El proveedor debe contar con restaurantes, dentro de su catálogo de venta del sistema, con locales donde los colaboradores puedan consumir de forma directa, en dicho establecimiento, utilizando los subsidios y créditos disponibles.
- **Responsabilidades del Proveedor del Servicio.**
 - El proveedor deberá realizar la capacitación o entrenamiento especializado a los usuarios responsables de manejar las cuentas administrativas la plataforma web en la SIE (empleados de esta institución).
 - El proveedor deberá suministrar una guía, instructivo o tutorial para uso de la plataforma.
 - Tener al menos diez (10) proveedores afiliados a su plataforma, quienes deberán contar con la documentación sanitaria y regulatoria vigente, incluyendo el Registro Sanitario emitido por el Ministerio de Salud Pública, los permisos correspondientes de INDOCAL y cualquier otra autorización exigida por la normativa aplicable. Asimismo, deberá presentarse una certificación que evidencie la pertenencia de dichos proveedores a la plataforma, acompañada de una carta de satisfacción emitida por cada proveedor, debidamente firmada y sellada.
 - El proveedor del servicio debe contar con un control máster que brinde acceso al manejo de la plataforma por el personal designado y autorizado a su uso por la SIE.
 - El proveedor del servicio debe garantizar la flexibilidad de la plataforma web para ampliar, o limitar, los beneficios de los usuarios según lo requerido por la SIE.
 - El proveedor del servicio deberá asumir la responsabilidad de la supervisión de los servicios que brinden las empresas afiliadas a la plataforma.
 - El proveedor del servicio debe contar con un mínimo de 150 proveedores en su portafolio y garantizar que los mismos estén acreditados para ser proveedores de almuerzos y abastecimientos de diferentes tipos.
 - La empresa proveedora del servicio deberá garantizar, con sus proveedores, que los alimentos semielaborados permanecerán refrigerados con el objetivo de mantenerse aptos para consumo posterior a las 24 horas de su preparación.
 - En caso de indisponibilidad de algún producto o menú solicitado, el proveedor deberá ofrecer alternativas equivalentes para aprobación del usuario o administrador antes de realizar cualquier sustitución.
 - La empresa proveedora del servicio será responsable de garantizar que el personal que manipule los alimentos implemente las debidas medidas de higiene (uso de guantes, gorros, mascarillas y todo tipo de

artículo necesario), garantizando así la protección del contacto de los alimentos, evitando la contaminación directa y cruzada.

- El proveedor deberá mantener trazabilidad de los pedidos realizados y entregados.
- El proveedor deberá contar con mesa de ayuda o canal de soporte técnico para atender incidencias relacionadas con la plataforma, pedidos, facturación y entregas.
- El tiempo máximo de respuesta para incidencias críticas no deberá exceder cuatro (4) horas laborables.
- La plataforma deberá garantizar una disponibilidad mínima del 99% durante la vigencia del contrato.
- La empresa proveedora del servicio debe garantizar que los proveedores brinden disponibilidad y variedad de alimentos, a la carta y a demanda, en los horarios establecidos para cada uno de los usuarios finales (personal de la SIE). Se requieren las siguientes variedades de alimentos:
- Menú comida criolla.
- Menú platos del día.
- Menú de saludable (dieta).
- Menú comida italiana.
- Menú comida americana.
- Menú comida rápida.
- Menú comida mexicana.
- Menú platos ejecutivos.
- Buffet.
- Menú emplatado.
- Opción de pre empacado
- Menú picaderas frías, calientes, saladas y dulces.

Requerimientos:

- Al momento de presentar la oferta, obligatoriamente se requiere que el proveedor del servicio cuente con una experiencia mínima de 6 años, demostrando con evidencias que posee la experiencia necesaria para manejar el servicio solicitado.
- Al momento de presentar la oferta, el proveedor del servicio deberá certificar la disponibilidad de realizar las entregas de los servicios solicitados en las siguientes instalaciones:

1. Sede central de la Superintendencia de Electricidad, ubicada en la Ave. John F. Kennedy esquina Erik Leonard Ekman, Arroyo Hondo, Santo Domingo, R. D.
2. Oficina principal de Protecom, ubicada en el Edificio Gubernamental Rafael Kasse Acta, en la Ave. Gustavo Mejía Ricart No. 73 esquina Agustín Lara, Ensanche Serrallés, Santo Domingo, R. D.
3. Puntos Protecom para atención al usuario, ubicados en el Distrito Nacional y Punto Regionales Protecom.

- Al momento de presentar la oferta, obligatoriamente se requiere que el oferente presente tres (3) cartas formales de referencia de clientes del sector gubernamental (o copia de contratos vigentes de los mismos) y mínimo dos (2) cartas de referencias de empresas privadas. Las mismas deben estar debidamente firmadas y selladas por las empresas que hayan recibido el servicio y con datos de verificación. Estas deben ser con tiempo de vigencia de mínimo 12 meses.
- El proveedor del servicio debe certificar que los restaurantes brindarán el servicio a través de la plataforma cuenten con su certificado de Registro Sanitario, emitido por Salud Pública, al día.
- Dentro del cronograma del proceso se definirá un día para que el oferente presente, a los peritos de la SIE asignados al proceso, un demo en vivo de su sistema, con el objetivo de validar las capacidades y funcionalidad de este. (NO SUBSANABLE)
- Los pagos realizados por parte de la SIE al proveedor que resulte adjudicado serán realizados de forma mensual, después de haber recibido la factura con el monto consumido durante dicho período. En un periodo de 30 días posterior a la presentación de factura.

Control de firmas.

ELABORADO	APROBADO
BERNIFREHISYT PEREZ	ANNERY GALVAN
TECNICO	DIRECTORA DE GESTIÓN HUMANA
Firma: 	Firma: 
Fecha:	Fecha:



Para uso exclusivo de empleados de la **SIE**.