



Título:
RENOVACIÓN SOPORTE DEL SISTEMA GESTIÓN COLA DE TURNO
PARA LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Fecha de Actualización:
[Agosto 2026]

Dirección/Gerencia:

Departamento de Tecnología

Página:

1 de 2

Nombre del Servicio:

Renovación soporte del sistema gestión cola de turno para la Superintendencia de Bancos.

1. Descripción del servicio

Actualmente la Superintendencia de Bancos (SB) utilizan el sistema de gestión de cola de turnos para hacer más eficiente el proceso de atención a los usuarios que asisten diariamente de manera presencial a tres (3) localidades en Sede, Regional Norte y Prouuario Unicentro Plaza. Por otro lado, esta herramienta es capaz de registrar las visitas los usuarios y el flujo de atención de estos en oficina distribuyendo la carga de trabajo, permitiendo análisis e informes para implementar un proceso de mejora continua y así mismo, permitir a los usuarios la visualización del estado de su turno. El sistema de gestión de cola de turno y su soporte debe ser renovado actualmente para poder recibir soporte técnico y actualizaciones de mejoras que el fabricante realiza frecuentemente al sistema, esto nos permite seguir utilizando estos servicios de manera segura.

2. Objetivo y Alcance

El objetivo de esta solicitud es la Renovación y Soporte del sistema de gestión de cola de turno para la Superintendencia de Bancos para continuar con una mejora genuina de los procesos de atención al público, para registrar, analizar, agilizar y gestionar eficientemente las visitas.

La propuesta económica del oferente **NO debe incluir ITBIS** (ver detalles en el término de referencia del proceso).

3. Cronograma de entrega de los bienes y servicios requeridos:

Los entregables se verificarán cuando se entreguen los equipos funcionando y se apliquen las licencias por el proveedor a los servicios señalados, el cual podrá modificarse previo acuerdo entre las partes.

Lugar de entrega de los bienes y servicio: Los bienes y servicios deberán ser entregados al Departamento de Tecnología de la Información de la Superintendencia de Bancos, en la Av. México No. 52, Esq. Leopoldo Navarro, Gazcue, Santo Domingo, D. N. previa coordinación y cita.

Tiempo de entrega: 30 días luego de recibida la orden de compra.

4. Especificaciones de los servicios, la solución debe consistir en lo siguiente:

RENOVACIÓN SOPORTE DEL SISTEMA GESTIÓN COLA DE TURNO Y ADQUISICIÓN DE QUIOSCOS DE AUTOSERVICIO			
Ítem	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	Soporte Anual Sistema e-Flow/Citas Web/ VQ/ Llamado por Voz/Reportes Niveles de Servicios. Un año 2026-2027	UN	1

5. Requisitos al oferente:

- El oferente debe ser representante del sistema de gestión de filas o cola de turnos e-Flow en la República Dominicana, debe suministrar carta remitida por el fabricante que lo acredite a suministrar los bienes y servicios, realizar implementaciones y dar soporte a los mismos.
- El oferente debe poseer su Registro de Proveedor del Estado (RPE) en estado activo; además, deberá estar al día en el pago de sus impuestos.

	Título: RENOVACIÓN SOPORTE DEL SISTEMA GESTIÓN COLA DE TURNO PARA LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS		Fecha de Actualización: [Agosto 2026]	
	Dirección/Gerencia:	Departamento de Tecnología		Página: 2 de 2

6. Vigencia del Contrato:

El contrato de soporte a E-Flow tendrá una vigencia de 12 meses a partir de 22 de noviembre del 2026 hasta 21 de noviembre 2027 y desde la firma hasta la ejecución del pago y cierre administrativo del expediente, cualquiera que suceda primero.

7. Forma de pago:

Los pagos serán efectuados como se describe en el cuadro siguiente:

ITEM	Forma de Pago único al 100%
Soporte Anual Sistema e-Flow/Citas Web/ VQ/ Llamado por Voz/Reportes Niveles de Servicios.	Pago único de 100%, pagado luego de recibido conforme la de factura.

8. Criterios de Evaluación Técnica

Ítem	Descripción	Cumple / No Cumple
1	Oferta técnica. El oferente debe incluir la descripción de los servicios ofertados, todo lo que incluye la contratación de servicios de la renovación de las licencias y la adquisición de los equipos.	
2	Carta de suplidor autorizado de la marca. El proveedor debe de ser socio representante de la marca y debe de remitir carta constancia que lo autorice a suplir los productos o servicios solicitados en el país.	

Firmado digitalmente por:
Antonio Collado Abad, División de Soporte Departamento de Tecnología de la Información

