



PLIEGO DE CONDICIONES

**SOLICITUD DE PROPUESTA PARA MODALIDAD DE EXCEPCIÓN MEDIANTE
CONTRATACIÓN DIRECTA PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIÓN POR PROVEEDOR
ÚNICO NÚM. SUPBANCO-CCC-PEPU-2026-0013**

**Contratación de servicios para el soporte y mantenimiento de licencias,
plataformas y herramientas tecnológica institucional.**

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Septiembre del 2026

Ficha para solicitud de propuesta para modalidad de excepción mediante contratación directa

Objeto de la contratación

Contratación de servicios para el soporte y mantenimiento de licencias, plataformas y herramientas tecnológica institucional.

Lote	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad Solicitada
1	Renovación del licenciamiento y soporte de Software para medición, monitoreo, auditoría de servicio y seguimiento integrado de la experiencia del usuario/a y colaborador/a, Xcustomer360 por período de dos (2) año.	Servicio	2
2	Servicio de soporte de los módulos personalizados en la herramienta de Microsoft ERP Dynamics por periodo de un (1) año.	Servicio	1
3	Servicios de soporte y garantía de la herramienta E Flow para la gestión de los turnos por período de un (1) año.	Servicio	1
4	Servicios de soporte y plan de mantenimiento del aplicativo Gextor por un periodo de un (1) año	Servicio	1
5	Servicio de soporte y garantía del almacenamiento Hitachi por un periodo de un (1) año.	Servicio	1
6	Renovación del licenciamiento de la plataforma GoAnywhere MF por período de un (1) año.	Servicio	1

Nota: Ver los documentos de especificaciones técnicas y los informes periciales justificativo de la excepción y estudios previos, el cual contienen las especificaciones técnicas de estas contrataciones.

Procedimiento de excepción por contratación directa aplicable

Procedimiento de excepción por proveedor único núm. SUPBANCO-CCC-PEPU-2026-0013.

Plazo en que requiere el objeto de la contratación

Vigencia del contrato por lote:

Lote	Descripción	Vigencia
1	Renovación del licenciamiento y soporte de Software Xcustomer360.	Dos (2) años.
2	Servicio de soporte de los módulos personalizados en la herramienta de Microsoft ERP Dynamics.	Un (1) Año
3	Servicios de soporte y garantía de la herramienta E Flow para la gestión de los turnos.	Un (1) Año
4	Servicios de soporte y plan de mantenimiento del aplicativo Gextor.	Un (1) Año
5	Servicio de soporte y garantía del almacenamiento Hitachi.	Un (1) Año
6	Renovación del licenciamiento de la plataforma GoAnywhere MF	Un (1) Año

Ficha para solicitud de propuesta para modalidad de excepción mediante contratación directa	
Cronograma del procedimiento de excepción	1. Recepción de ofertas “Sobre A” y “Sobre B” Lunes 21 de septiembre 2026 a las 4:15 p. m. 2. Apertura de ofertas “Sobre A” y “Sobre B” Lunes 21 de septiembre 2026 a las 04:20 p. m. 3. Verificación, validación y evaluación de ofertas martes 28 de septiembre 2026 a las 04:00 4. Adjudicación hasta el viernes 09 de octubre 2026 a las 05:59 p. m. 5. Notificación de adjudicación viernes 16 de octubre 2026 a las 05:59 p. m. 6. Suscripción de contrato el viernes 30 de octubre del 2026 a las 05:59 p. m.
Lugar y fecha para presentar propuesta y cotización.	La presentación de la propuesta y cotización en soporte papel (Física) puede ser entregada en la Unidad de Compras y contrataciones de la Superintendencia de Bancos localizadas en la Av. 27 de febrero esq. Abraham Lincoln, núm. 26, Unicentro Plaza 1er nivel, Santo Domingo, Distrito Nacional, o vía los correos electrónicos ymercedes@sb.gob.do comprassb@sb.gob.do , hasta el lunes 21 de septiembre del 2026 a las 3:00 p. m. y solo podrá postergarse por causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito definidos en la presente solicitud.
Identificación de las propuestas y cotización	A través del SECP-Portal Transaccional de forma digital, Correo Electrónico. ymercedes@sb.gob.do comprassb@sb.gob.do o de forma física, en la Unidad de Compras y contrataciones de la Superintendencia de Bancos localizadas en la Av. 27 de febrero esq. Abraham Lincoln, núm. 26, Unicentro Plaza 1er nivel, Santo Domingo, Distrito Nacional. mediante un sobre cerrado identificado como: “propuestas y cotización para el procedimiento de excepción por proveedor único núm. SUPBANCO-CCC-PEPU-2026-0013. El oferente depositará su propuesta con la siguiente información legible en la parte frontal: Nombre de la persona física/ jurídica (Sello Social y RNC) Firma del Representante Legal COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA SUPBANCO-CCC-PEPU-2026-0013
Requerimientos técnicos que debe tener la propuesta	Documentación legal y credenciales: 1. Formulario de presentación de oferta (SNCC.F.034). 2. Formulario de Información sobre el oferente (SNCC.F.042). 3. Presentar la certificación que se encuentre al día con sus obligaciones fiscales en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), o el documento homólogo en su país de origen. Será verificado en línea por la institución. 4. Presentar la certificación que se encuentre al día con el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), o el documento homólogo en su país de origen. Será verificado en línea por la institución. 5. Registro de Proveedores del Estado (RPE), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas, debe tener inscrita, no tiene que ser depositado, será verificado en línea por la institución. 6. Formulario de Compromiso Ético. El oferente deberá completar este formulario y entregarlo firmado y sellado. 7. Formulario de Compromiso de Seguridad y Gestión Ambiental debidamente completado. El oferente deberá completar este formulario y entregarlo firmado y sellado. 8. Formulario de Debida Diligencia y Declaración de Conflicto de Interés (SNCP-PROV-F-040). El oferente deberá completar este formulario y entregarlo firmado y sellado. 9. Copia de los Estatutos Sociales de la Empresa, o el documento homólogo en su país de

Ficha para solicitud de propuesta para modalidad de excepción mediante contratación directa	
	origen debidamente registrado en el organismo correspondiente. En caso de que los estatutos hayan sufrido alguna modificación depositar el Acta de Asamblea Extraordinaria que conoce de dicha modificación, <u>o el documento homólogo en su país de origen.</u> 10. Copia de la Cedula de Identidad y Electoral del representante legal de la empresa, o en caso de ser extranjero, su pasaporte. 11. Copia del Certificado de Registro Mercantil vigente, o el documento homólogo en su país de origen emitido por un organismo estatal correspondiente o documento que acredite la incorporación de la empresa comercial y su actividad económica, <u>o el documento homólogo en su país de origen.</u> 12. Documento que acredite el poder o habilitación del representante legal del Oferente para asumir obligaciones y derechos en su nombre, en caso de que aplique. Documentación Financiera: Certificación Bancaria. La certificación deberá corresponder a una línea de crédito vigente o, alternativamente, a la disponibilidad en cuentas bancarias, a elección del oferente, sin que sea necesario presentar ambas. Dicha certificación deberá estar a nombre del oferente y emitida con una fecha no mayor a treinta (30) días previos a la apertura de la oferta técnica. En el caso de líneas de crédito, deberá indicarse el monto total aprobado y el saldo disponible; en el caso de cuentas bancarias, deberá indicarse el saldo disponible. El monto disponible, por cualquiera de estas dos opciones, deberá ser equivalente como mínimo al veinte por ciento (10%) del valor total de la oferta económica. Podrán sumarse los saldos de certificaciones emitidas por diferentes entidades financieras para fines de esta verificación. Las certificaciones deberán ser emitidas por entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos. Para proveedores internacionales puede presentar certificación de su país de origen. Documentación técnica: 1. Oferta Técnica (Firmada y Sellada): Conforme a las especificaciones técnicas suministradas y el informe pericial justificativo del uso de la excepción y estudios previos adjunto a este procedimiento. (Aplica para todos los lotes). 2. Carta compromiso: Donde el proveedor se compromete a estar disponible y ser capaz de atender todo el alcance de los requisitos de la contratación del servicio por el tiempo establecido. (Aplica para el lote 3, 4 y 5). 3. Certificación del fabricante: 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 y/o dar soporte a la herramienta ofertada. El oferente de la solución presentar una certificación emitida con no más de seis meses (6) de antigüedad por el fabricante, donde indique que está autorizado a ser representante de la marca en la República Dominicana o en su defecto es propietario de la herramienta. (Aplica para todos los lotes) 4. Certificación ISO/IEC 27001. Para soluciones en la nube el proveedor debe presentar certificaciones vigentes, como la del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma ISO/IEC 27001:2022, ISO 22301, PCI-DSS, SOC2, entre otras

Ficha para solicitud de propuesta para modalidad de excepción mediante contratación directa	
	relacionadas a Seguridad de la Información, cuyo alcance cubra los requerimientos de la solución solicitada. En caso de no tener certificado vigente, debe responder las preguntas indicadas en el formulario o documento SGSI – Cuestionario Proveedores y proporcionar las evidencias de soporte de las respuestas ofrecidas. (Aplica para lote 5 y 6)
Requerimientos que debe tener la cotización	Documentación económica: 1. Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.033) Considerar que No deberá presentar ITBIS en este documento. 2. Cotización o desglose de precios. Nota: El oferente presentará su oferta en moneda nacional (pesos dominicanos, DOP) o en caso de ser proveedor extranjero la puede presentar en dólares (USD). Los precios deberán presentarse con dos (2) decimales después del punto. En caso de ser oferente extranjero deberá incluir una nota en su oferta que considera el porcentaje de retención correspondiente With holding tax (WHT) (27%). <i>Para este procedimiento no será requerida la garantía de seriedad de la oferta, de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo 4 del numeral 9.1.2 Excepción a la solicitud de presentación de garantía de seriedad de la oferta. (Manual General de procedimientos de contratación por excepción).</i> Los precios tendrán que incluir todas las tasas (divisas), impuestos y gastos que correspondan, transparentados e implícitos según corresponda. Los precios no deberán presentar alteraciones ni correcciones y deberán ser dados por la unidad de medida establecida en los listados. ***COLETILLA EXENCION DE ITBIS Comunicamos para su fiel cumplimiento que conforme a la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera en su Artículo 18 indica que: “La Superintendencia de Bancos está exenta de toda clase de impuestos, derechos, tasas o contribuciones, nacionales o municipales y en general, de toda carga contributiva que incida sobre sus bienes u operaciones. La Superintendencia de Bancos disfrutará, además, de franquicia postal y telegráfica. Contratará la adquisición de bienes y prestación de servicios necesarios para su funcionamiento con arreglo a los principios generales de la contratación pública y en especial de acuerdo a los principios de publicidad, concurrencia y transparencia, conforme Reglamento dictado por la Junta Monetaria”, por lo antes citado, solicitamos tomar en cuenta para su oferta económica no incluir el Impuesto sobre la Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), debido a que las compras que realiza la Superintendencia de Bancos (SB) están exentas, conforme a lo establecido en el Artículo 18 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera.
Debida diligencia	La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana 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

Ficha para solicitud de propuesta para modalidad de excepción mediante contratación directa	
	asociados con el procedimiento, garantizando la integridad, transparencia y legalidad de este. Durante este proceso se comprobará y se verificará la identidad del proveedor sobre la base de los documentos, datos o informaciones obtenidas de fuentes fiables e independientes, la existencia o no de procesos judiciales actuales o pasados vinculados a delitos contra la administración pública, lavado de activos y otros, prevenir vulneraciones al régimen de inhabilidades y prohibiciones para contratar con el Estado, establecido en los artículos 38 y 39 de la Ley Núm. 47-25. 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 dos (2) días hábiles para que el oferente presente, también por escrito, sus argumentos y evidencias que demuestren que no existe lo alegado. La presentación de documentos falsos podría dar lugar a la presentación de denuncia ante el Órgano Rector o a elevar acciones que darían lugar incluso a la inhabilitación de proveedores, siempre que se comprueba que la documentación es falsa o no fidedigna en el marco de este procedimiento de compras.
Garantía Fiel Cumplimiento Contrato	La garantía de fiel cumplimiento debe ser obligatoriamente entregada por los adjudicatarios cuyos contratos u órdenes de compra o de servicio excedan el equivalente en pesos dominicanos de diez mil dólares estadounidenses (US\$10,000.00), en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la adjudicación. Para poder suscribir el contrato el(la) o los(las) adjudicatarios(as) deberán constituir previamente una garantía de fiel cumplimiento de contrato en favor Superintendencia de Bancos de la República Dominicana para asegurar que cumplirá con las condiciones y cláusulas establecidas en el pliego de condiciones y en el contrato y que los servicios sean entregados de acuerdo con las condiciones y requisitos previstos en pliego de condiciones, las especificaciones técnicas, la oferta adjudicada y el propio contrato. En esos casos, corresponderá al adjudicatario(a) presentar en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles una garantía de tipo Póliza de Fianza o Garantía Bancaria por el equivalente al cuatro por ciento (4 %) del monto de la adjudicación. La garantía debe indicar que es incondicional, irrevocable y renovable. Si se trata de un adjudicatario certificado como MIPYME, el equivalente será uno por ciento (1 %) del monto de la adjudicación y solo le será exigida la fianza de seguro. Si se trata de un adjudicatario extranjero, el plazo para presentar la garantía es de diez (10) días hábiles. La vigencia de la garantía será de mínimo de un dos (02) años para el lote 1, y para el lote 2, 3, 4, 5 y 6 será de un (01) año, contados a partir de la constitución de esta y hasta el fiel cumplimiento y hasta la liquidación del contrato. Si el(la) o los(las) adjudicatarios(as) no presenta la garantía de fiel cumplimiento de contrato en el plazo señalado, se considerará una renuncia a la adjudicación que dará paso a que la institución contratante a no considerar la adjudicación. El oferente deberá renovar la garantía de fiel cumplimiento del contrato cuando la garantía venza sin haber llegado el término del contrato. La garantía de fiel cumplimiento será devuelta luego de la recepción conforme de los servicios contratados.

Ficha para solicitud de propuesta para modalidad de excepción mediante contratación directa																							
Tipo de contrato	El modelo de contrato que se utilizará para el procedimiento de contratación de excepción de proveedor único núm. SUPBANCO-CCC-PEPU-2026-0013, es el contrato de ejecución de servicios.																						
Idioma	Los documentos requeridos deben ser presentados en el idioma español o castellano, a excepción de las fichas técnicas y certificación del fabricante que pueden ser presentados en el idioma inglés.																						
Forma y método de pago	Las condiciones de pagos son máximas Treinta (30) días, a realizarse con la entrega y recibo conforme por el departamento responsable de la contratación, los pagos serán efectuados como se describe en el cuadro siguiente: <table><thead><tr><th>Lote</th><th>Descripción</th><th>Condición de pago</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Renovación del licenciamiento y soporte de Software Xcustomer360 por período de dos (2) año.</td><td>Luego de recibida la factura de los servicios realizados, en un plazo no mayor a 30 días.</td></tr><tr><td>2</td><td>Servicio de soporte de los módulos personalizados en la herramienta de Microsoft ERP Dynamics por periodo de un (1) año.</td><td>Luego de recibida la factura de los servicios realizados, en un plazo no mayor a 30 días.</td></tr><tr><td>3</td><td>Servicios de soporte y garantía de la herramienta E Flow para la gestión de los turnos por período de un (1) año.</td><td>Pago único de 100%, pagado luego de recibido conforme la de factura.</td></tr><tr><td>4</td><td>Servicios de soporte y plan de mantenimiento del aplicativo Gextor por un periodo de un (1) año</td><td>Pago único de 100% luego de recibida conforme la factura.</td></tr><tr><td>5</td><td>Servicio de soporte y garantía del almacenamiento Hitachi por un periodo de un (1) año.</td><td>Pago único de 100% luego de recibida conforme la factura.</td></tr><tr><td>6</td><td>Renovación del licenciamiento de la plataforma GoAnywhere MF por período de un (1) año.</td><td>Pago único de 100% luego de recibida conforme la factura.</td></tr></tbody></table> Los pagos serán realizados máximo 30 días por transferencia, después de que sea presentada y aprobada la factura de los servicios entregados. Las facturas deberán presentarse con número de comprobante Gubernamental B15 y deberán ser entregadas en la unidad de correspondiente, ubicada en la Avenida México, Núm.52, Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. Las Facturas y documentos comerciales de nuestros proveedores deben contener los siguientes datos: • Nombre Comercial. • Razón Social. • Registro Nacional del Contribuyente (RNC). • Registro de Proveedor del Estado (RPE). • Numero de Comprobante Gubernamental B15 • Domicilio, Teléfono y persona de Contacto. • Numeración secuencial. • Depositar antes del 25 de cada mes. Si es feriado, debe entregar la factura el siguiente mes y actualizar fecha.		Lote	Descripción	Condición de pago	1	Renovación del licenciamiento y soporte de Software Xcustomer360 por período de dos (2) año.	Luego de recibida la factura de los servicios realizados, en un plazo no mayor a 30 días.	2	Servicio de soporte de los módulos personalizados en la herramienta de Microsoft ERP Dynamics por periodo de un (1) año.	Luego de recibida la factura de los servicios realizados, en un plazo no mayor a 30 días.	3	Servicios de soporte y garantía de la herramienta E Flow para la gestión de los turnos por período de un (1) año.	Pago único de 100%, pagado luego de recibido conforme la de factura.	4	Servicios de soporte y plan de mantenimiento del aplicativo Gextor por un periodo de un (1) año	Pago único de 100% luego de recibida conforme la factura.	5	Servicio de soporte y garantía del almacenamiento Hitachi por un periodo de un (1) año.	Pago único de 100% luego de recibida conforme la factura.	6	Renovación del licenciamiento de la plataforma GoAnywhere MF por período de un (1) año.	Pago único de 100% luego de recibida conforme la factura.
Lote	Descripción	Condición de pago																					
1	Renovación del licenciamiento y soporte de Software Xcustomer360 por período de dos (2) año.	Luego de recibida la factura de los servicios realizados, en un plazo no mayor a 30 días.																					
2	Servicio de soporte de los módulos personalizados en la herramienta de Microsoft ERP Dynamics por periodo de un (1) año.	Luego de recibida la factura de los servicios realizados, en un plazo no mayor a 30 días.																					
3	Servicios de soporte y garantía de la herramienta E Flow para la gestión de los turnos por período de un (1) año.	Pago único de 100%, pagado luego de recibido conforme la de factura.																					
4	Servicios de soporte y plan de mantenimiento del aplicativo Gextor por un periodo de un (1) año	Pago único de 100% luego de recibida conforme la factura.																					
5	Servicio de soporte y garantía del almacenamiento Hitachi por un periodo de un (1) año.	Pago único de 100% luego de recibida conforme la factura.																					
6	Renovación del licenciamiento de la plataforma GoAnywhere MF por período de un (1) año.	Pago único de 100% luego de recibida conforme la factura.																					

Ficha para solicitud de propuesta para modalidad de excepción mediante contratación directa	
	Sellada y firmada. En el caso de las facturas electrónicas deben estar firmadas digitalmente con su código QR para verificación. Se considerarán no recibidas todas aquellas facturas que no cumplan lo expuesto en los párrafos anteriores de este acápite.
Penalidades	Las penalidades serán de naturaleza pecuniaria y se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones como se describen en las especificaciones técnicas indicadas, correspondiente al procedimiento de excepción por proveedor único número SUPBANCO-CCC-PEPU-2026-0013. En este entendido, las penalidades aplicables durante la ejecución del contrato son las siguientes: - La SB aplicará una penalidad equivalente a un por ciento (1%) del monto total del contrato por cada día o fracción de día en que LA ENTIDAD CONTRATADA incumpla con el plazo establecido para la entrega de los bienes o servicios. Para que se considere ejecutada la obligación de entrega la misma deberá ser satisfactoria conforme los términos y condiciones que se determinarán en el contrato a ser suscrito. - La SB aplicará una penalidad equivalente a un cero punto cinco por ciento (0.5%) del monto total del contrato por cada día o fracción de día en que LA ENTIDAD CONTRATADA incumpla con los términos y condiciones que serán establecidos en el contrato a ser suscrito relativo a los bienes o servicios, en caso de que así se conviniere.
Evaluación del proveedor	Concluida la entrega se realizará la evaluación del proveedor donde se tendrá en cuenta la puntualidad en la entrega, la calidad del bien entregado, la comunicación y accesibilidad, el servicio al cliente (amabilidad y rapidez en asistencia) y una apreciación general del proveedor.
Documentos Anexos	- Especificaciones técnicas y/o Informe justificativo. - Formulario de oferta Económica (SNCC.F.033) - Formulario de Información del Oferente (SNCC.F.042) - Presentación de Oferta (SNCC.F.034) - Formulario de Compromiso Ético - Carta Compromiso de Seguridad y Gestión Ambiental - Formulario de Debida Diligencia y Declaración de Conflicto de Interés (SNCP-PROV-F-040). - Borrador contrato servicios
Contactos.	Para cualquier consulta o aclaración del procedimiento de referencia, los datos de contacto son los siguientes: División de Compras de la Superintendencia de Bancos: Yissel Mercedes Matos Especialista de Compras y Licitaciones Teléfono: 809-685-8141 ext. 158 Mail: ymercedes@sb.gob.do; comprassb@sb.gob.do