

Objeto de contratación:

Servicio de soporte técnico especializado, mantenimiento evolutivo y provisión de horas de desarrollo para el Sistema Integrado de Datos Operativos (SIDO), por un período de un (1) año

Nombre Área Requirente:

Dirección del Centro de Control de Energía

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA

1. Introducción

La operación continua y confiable del Sistema Integrado de Datos Operativos (SIDO) utilizado por el Centro de Control de Energía (CCE) requiere garantizar servicios especializados de soporte técnico, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, que permitan asegurar la estabilidad, disponibilidad y continuidad operativa de los sistemas críticos utilizados en la gestión y supervisión de los procesos institucionales.

Considerando que el Sistema Integrado de Datos Operativos (SIDO) es de operación continua 24/7 y que constituye un componente esencial para la gestión operativa, resulta necesario disponer de un servicio especializado provisto directamente por el desarrollador del sistema, garantizando el conocimiento técnico requerido para la atención de incidentes, ejecución de mejoras, soporte a integraciones y mantenimiento evolutivo de la solución.

Asimismo, la contratación permitirá fortalecer las capacidades técnicas institucionales mediante transferencia de conocimiento y acompañamiento especializado al personal técnico de ETED.

2. Objeto del procedimiento de selección.

Establecer contrato de soporte del Sistema Integrado de Datos Operativos (SIDO), proporcione servicios de soporte técnico especializado por un (1) año, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, así como horas de desarrollo orientadas a garantizar la continuidad operativa, estabilidad y mejora continua de la plataforma tecnológica utilizada por ETED.

3. Descripción de los servicios principales y alcance

3.1. Alcance del suministro

La presente contratación comprende la prestación de servicios especializados de soporte técnico y desarrollo evolutivo para la plataforma tecnológica institucional, incluyendo, como mínimo y sin limitarse a, los siguientes componentes:

1. Soporte técnico especializado para incidentes funcionales, técnicos y operativos.
2. Mantenimiento correctivo y preventivo de la plataforma.
3. Soporte operativo para sistemas críticos de operación continua 24/7.
4. Soporte especializado a integraciones con sistemas institucionales.
5. Gestión de cambios y control de versiones.

6. Transferencia de conocimiento al personal técnico de ETED.
7. Actualización y mantenimiento de documentación técnica.
8. Servicios de desarrollo evolutivo mediante bolsa de horas.
9. Mecanismos de escalamiento y acuerdos de niveles de servicio (SLA).

3.2. Soporte técnico especializado

El oferente deberá proporcionar un servicio de soporte técnico especializado orientado a garantizar la continuidad operativa, estabilidad y correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Datos Operativos (SIDO).

El soporte deberá ser ejecutado directamente por el desarrollador del sistema o por personal técnico formalmente autorizado por este.

El servicio deberá incluir como mínimo:

- Diagnóstico y corrección de errores funcionales, técnicos o de desempeño.
- Atención de incidentes operativos.
- Soporte preventivo y revisión periódica de la salud del sistema.
- Soporte especializado bajo esquema 24/7 para incidentes críticos.
- Gestión de escalamiento.
- Soporte a integraciones institucionales.

3.3. Soporte evolutivo y horas de desarrollo

El oferente deberá incluir una bolsa de cien (100) horas de desarrollo destinadas a:

- Mejoras menores.
- Ajustes funcionales.
- Automatizaciones.
- Optimización de procesos.
- Generación de reportes.
- Integraciones requeridas por ETED.

Las horas de desarrollo deberán:

- Ser ejecutadas directamente por el desarrollador de la plataforma.
- Ser previamente autorizadas por ETED.
- Mantener trazabilidad y documentación.

3.4. Transferencia de conocimiento

El oferente deberá realizar sesiones de transferencia de conocimiento dirigidas al personal técnico de ETED, orientadas a fortalecer las capacidades internas para:

- Operación de la plataforma.
- Monitoreo.
- Soporte de primer nivel.
- Gestión básica de incidentes.

3.5. Documentación técnica

El oferente deberá mantener actualizada y entregar la documentación técnica relacionada con la solución implementada, incluyendo:

- Arquitectura de la solución.
- Configuraciones relevantes.
- Integraciones.
- Procedimientos operativos.
- Gestión de cambios.
- Manuales técnicos y funcionales.

3.6. Gestión de cambios

Todo cambio realizado sobre la plataforma deberá:

- Ser documentado.
- Contar con validación previa de ETED.
- Incluir procedimientos de reversión (rollback).
- Garantizar trazabilidad de las modificaciones realizadas.

3.7. Tiempo de ejecución del servicio

El periodo del servicio debe garantizar la atención a las oportunidades de mejoras, resolución de inconvenientes y reversión de defectos por al menos **un (1) año** calendario del momento de inicio y ejecución del contrato, sujeto a condiciones de extensión sin pago adicional como pueden ser:

- Cumplimiento efectivo de las horas de desarrollo evolutivo.
- Entrega de todos los documentos requeridos para el paso de conocimiento.

- Entrega total de las funcionales relacionadas al desarrollo evolutivo, mejoras y resolución de problemas, siendo aprobadas y validados su funcionamiento por las partes revisoras.

3.8. Modelo operativo de soporte

El esquema de soporte deberá contemplar una operación compartida entre ETED y el desarrollador del Sistema Integrado de Datos Operativos (SIDO), donde:

- El personal técnico de ETED podrá ejecutar soporte de primer nivel.
- El desarrollador actuará como soporte especializado de segundo y tercer nivel.

Acuerdos de niveles de servicio (SLA)

El oferente deberá presentar y garantizar acuerdos de niveles de servicio (SLA) orientados a asegurar la continuidad operativa y atención oportuna de incidentes asociados a la plataforma tecnológica, considerando que la solución soporta procesos críticos de operación continua 24/7.

Los SLA deberán definir, como mínimo:

- Tiempos de respuesta.
- Tiempos de resolución.
- Clasificación y priorización de incidentes.
- Mecanismos de escalamiento.
- Disponibilidad del servicio de soporte.
- Atención de incidentes críticos fuera del horario laboral.

Asimismo, el proveedor deberá establecer niveles de severidad para la gestión de incidentes, conforme al impacto operativo generado sobre la plataforma, tomando como referencia la siguiente clasificación mínima:

Severidad	Descripción	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de solución
Crítica	Sistema fuera de servicio o afectación total de funcionalidades críticas	15 minutos	4 horas
Alta	Degradación significativa de funcionalidades críticas	30 minutos	8 horas

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Servicio de Soporte Técnico Especializado, mantenimiento evolutivo y provisión de horas de desarrollo para el Sistema Integrado de Datos Operativos (SIDO) por un periodo de un (1) año

Media	Error parcial o afectación limitada sin impacto crítico	2 horas	24 horas
Baja	Consultas, ajustes menores o solicitudes de mejora	8 horas	Conforme planificación acordada

4. Valor referencial

Descripción de la obra.	Cantidad	Precio
Servicio de soporte técnico especializado y horas de desarrollo por un año	1	RD\$2,955,107.40

5. Forma de Pago

Descripción	Cantidad	Precio
El pago correspondiente al período de soporte se realizará una vez iniciado dicho período, contra presentación de la factura correspondiente y certificación emitida por el supervisor del contrato que evidencie la activación y vigencia efectiva del servicio de soporte, así como la disponibilidad de los canales, recursos y niveles de atención establecidos contractualmente.	1	RD\$2,955,107.40

6. Requisitos Esenciales de los Oferentes

El oferente deberá ser el desarrollador del Sistema Integrado de Datos Operativos (SIDO), debiendo demostrar experiencia comprobada en el desarrollo, mantenimiento y soporte de dicha plataforma tecnológica, la cual soporta procesos críticos de operación continua.

Asimismo, deberá evidenciar capacidad técnica para brindar soporte especializado, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, así como servicios de desarrollo sobre la solución objeto de contratación.

El oferente deberá además demostrar conocimiento integral de la arquitectura, configuraciones, integraciones, componentes y funcionalidades del Sistema Integrado de Datos Operativos (SIDO), garantizando la capacidad técnica necesaria para asegurar la continuidad operativa y adecuada atención de incidentes sobre la plataforma.

7. Documentos por presentar

Documentación legal (Subsanable)

1. Formulario de Información sobre el(la) Oferente (SNCC.F.042)
2. Copia del certificado de Registro Mercantil vigente, expedido por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente. En caso de que, dentro de la composición accionaria de la sociedad, figure una empresa asociada, deben de presentar el Registro Mercantil y nómina de accionistas de la última asamblea de esta sociedad, con la finalidad de identificar el beneficiario final de la sociedad.
3. Copia de la nómina de accionistas y acta de asamblea mediante la cual se designe expresamente el actual gerente o consejo de administración, según aplique, que tiene potestad para firmar contratos a nombre de la empresa participante, debidamente registrada en la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.
4. Poder de Representación, si aplica, debidamente legalizado por notario público.
5. Cédula o Pasaporte del representante legal (de ambos lados y legible).
6. Compromiso Ético de Proveedores del Estado, debidamente firmado y sellado.
7. Declaración jurada simple del oferente, manifestando que no se encuentra dentro de las prohibiciones en el artículo 38 y 39 de la Ley núm. 47-25. Dicho documento no requiere estar legalizado por notario público.
8. Declaración de Política Gestión de Cumplimiento y Antisoborno, firmada y sellada.
9. Formulario Debida Diligencia Externa Simplificada, debidamente completado.

Nota: Como parte de la debida diligencia que realizará la Entidad Contratante, el oferente deberá:

- Estar al día con sus obligaciones fiscales por ante la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Estar al día con sus obligaciones de la Seguridad Social por ante la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
- Estar inscrito en el Registro de Proveedores del Estado (RPE) emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas, que debe tener inscrita, conforme a la codificación UNSPSC, la actividad comercial requerida para esta contratación, y

tener incluido su correspondiente Registro de Beneficiario. No debe presentar la constancia de inscripción, la misma será consultada en línea.

Documentación Técnica:

1. Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034) debidamente completado, firmado y sellado por el oferente (Subsanable).
2. Oferta técnica detallada conforme al alcance técnico, evidenciando el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en las presentes Especificaciones Técnicas. (No subsanable).
3. Documentación que acredite como empresa desarrolladora del Sistema Integrado de Datos Operativos (SIDO) y propietaria intelectual del código fuente del sistema. (Subsanable)
4. Carta de intención y disponibilidad para la ejecución del servicio, debidamente suscrita en donde se especifique el número y objeto de la contratación directa, el cargo y la disponibilidad exigida (Subsanable).

8. Criterio de Evaluación

Una vez concluida la evaluación de la propuesta, se procederá a la evaluación de las condiciones requeridas a través de la metodología **Cumple/No Cumple**.

9. Incumplimientos contractuales

En cumplimiento de los principios de legalidad, proporcionalidad, razonabilidad y debido proceso establecidos en la normativa vigente en materia de compras y contrataciones públicas, se establece la siguiente tipificación de incumplimientos contractuales y el régimen de sanciones aplicables durante la ejecución del contrato.

9.1. Clasificación de incumplimientos

Los incumplimientos contractuales se clasifican en:

a) Faltas leves

- Retrasos menores sin impacto operativo.
- Errores documentales subsanables.
- Inconsistencias menores en reportes.

b) Faltas graves

- Incumplimiento de tiempos de respuesta.
- Fallas recurrentes no corregidas.
- Incumplimiento de SLA.

- Interrupciones parciales del servicio.
- c) Faltas gravísimas**
- Interrupción crítica del sistema por negligencia.
 - Manipulación de información.
 - Incumplimiento reiterado.
 - Abandono del contrato.

10. Matriz de incumplimientos y sanciones

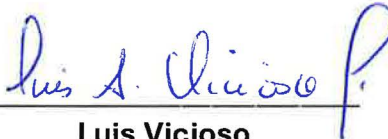
Riesgo	Nivel	Responsable
Dependencia tecnológica	Alto	Contratista
Retraso en soporte crítico	Alto	Contratista
Fallas en integraciones	Medio	Compartido
Pérdida de conocimiento técnico	Medio	Compartido
Indisponibilidad del sistema	Alto	Contratista

11. Responsable del contrato

Luis Alberto Vicioso Jiménez, Gerente de Aplicaciones de Tiempo Real.


Francisco García

Coordinador de Desarrollo de
Aplicaciones en Tiempo Real


Luis Vicioso

Gerente de Aplicaciones de Tiempo Real


Victor Toribio
Ingeniero Programador

Hecho y firmado en un (1) original de un mismo tenor y efecto, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los quince días (15) del mes de septiembre del año dos mil Veintiséis (2026).

