

**PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE UNA
SOLUCION DE SOFTWARE PARA ADMINISTRAR HELP DESK**

PROCESO INDOTEL/CP-002-2016



Abril 2016

Santo Domingo, Distrito Nacional, R. D.

CONTENIDO

CAPÍTULO I. Generalidades	3
1.1 Sustento Legal.....	3
1.2 Objetivo y Alcance.	3
1.5 Cronograma del Proceso.....	3
1.7 Esquema de pago.....	4
1.8 Garantías.....	4
CAPÍTULO II. Consultas, Circulares o Enmiendas.....	5
2.1 Consultas.....	5
2.2 Circulares o Enmiendas.....	5
CAPÍTULO III. Documentos a Presentar Contentivos a las Ofertas.....	6
3.1 Documentos a Presentar.	6
3.2 Forma para la Presentación de Documentos.....	7
CAPÍTULO IV. Presentación, Apertura de Sobres y Validación de las Ofertas..	7
4.1 Lugar, Fecha y Hora para la Presentación de las Ofertas.	7
4.2 Apertura de Sobres y Validación de Ofertas.	7
4.3 Criterios de Calificación.	8
CAPÍTULO V. Adjudicación	8
5.1 Adjudicación.....	8
CAPÍTULO VI. Especificaciones Técnicas.....	8
6.1 Requerimientos.	8

CAPÍTULO I. Generalidades

1.1 Sustento Legal.

Las disposiciones contenidas en el presente Pliego de Condiciones Específicas quedan subrogadas a lo siguiente:

- Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, de fecha 27 de mayo del año 1998;
- La Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, con modificaciones de la Ley No. 449-06 y el Reglamento para su aplicación, aprobado mediante el Decreto No. 543-12, de fecha 6 de septiembre 2012.

1.2 Objetivo y Alcance.

El objetivo del presente Pliego de Condiciones Específicas es establecer los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones necesarias para las personas naturales y jurídicas que deseen participar en el proceso por comparación de precios para la adquisición de una solución de software para administrar Help Desk.

1.3 Modalidad de la Contratación.

La presente contratación se realizará por el proceso de Comparación de Precios, bajo la modalidad de una sola etapa.

1.4 Descripción del Proyecto

Las características del objeto de esta Comparación de Precios están indicadas en el capítulo de Equipamiento y Especificaciones Técnicas del presente Pliego de Condiciones Específicas.

1.5 Cronograma del Proceso.

	ACTIVIDADES	FECHAS
1	Fecha de convocatoria	Martes 19 de abril de 2016
2	Fecha límite para realizar Consultas por parte de los Oferentes/Proponentes	Desde el martes 19 de abril al jueves 21 de abril del 2016
3	Fecha límite para que el INDOTEL emita respuesta a las Consultas mediante circulares o enmiendas a los Oferentes/Proponentes	Viernes 22 el abril del 2016
4	Presentación de las Ofertas	Martes 26 de abril del 2016
5	Notificación de adjudicación	5 días hábiles a partir del acto administrativo de adjudicación

6	Constitución de garantía de fiel cumplimiento	Dentro de los 5 días hábiles a partir de la fechas de adjudicación.
7	Plazo para la suscripción del contrato o emisión de orden de compra	No más de 20 días hábiles desde la fecha de notificación de adjudicación.

1.6 Valor Referencial

La propuesta económica no podrá exceder el valor referencial estimado para Procedimientos por Comparación de Precio de Dos Millones Ochocientos Mil Pesos con 00/100) **RD\$2, 780,000.00.**

1.7 Esquema de pago.

- Veinte por ciento (20%) del monto total luego de ser formalizado el contrato y su correspondiente registró ante la Contraloría General de la República.
- Cincuenta por ciento (50%) del monto total solicitado con la entrega de las licencias.
- Treinta por ciento (30%) con la entrega de la solución completamente instalada, implementada y debidamente configurada.

Todas estas entregas, deberán ser previamente coordinadas con personal de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación del **INDOTEL**, quienes indicarán su aprobación respecto a cada uno de estos procesos.

1.8 Garantías.

Los Oferentes/Proponentes deberán presentar las siguientes garantías:

a) Garantía de Seriedad de la Oferta.

Para asegurar la Seriedad de la Oferta, cada Oferente/Proponente deberá depositar una Póliza de Fianza equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la Oferta.

La Garantía de Seriedad de la Oferta deberá estar incluida en la Propuesta Económica, al momento de presentarse las Ofertas. La omisión de presentación de la Garantía de Seriedad de la Oferta o cuando la misma fuere insuficiente, significará la desestimación de la Oferta sin más trámite.

Las Garantías de Seriedad de las Ofertas, serán devuelta a los Oferentes/Proponentes que no resulten ganadores, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la Adjudicación, o si resultase adjudicatario, una vez suministrada la Garantía de Fiel cumplimiento.

c) Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.

El Adjudicatario deberá constituir una Garantía Bancaria o Póliza de Fianza de compañía aseguradora de reconocida solvencia en la República Dominicana, con la condiciones de ser incondicional, irrevocable y renovable, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la Notificación de la Adjudicación, por el importe del CUATRO POR CIENTO (4%) del monto total del Contrato a intervenir, a disposición del **INDOTEL**.

En caso de que el adjudicatario sea una **MIPYME** el importe de esta garantía será equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la adjudicación.

La no comparecencia del Oferente Adjudicatario a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, se entenderá que renuncia a la Adjudicación y se procederá a la ejecución de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

Cuando hubiese negativa a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, el **INDOTEL**, como Órgano de Ejecución del Contrato, notificará la Adjudicación de los renglones correspondientes al Oferente que hubiera obtenido la siguiente posición en el proceso de Adjudicación, conforme al Reporte de Lugares Ocupados. El nuevo Oferente Adjudicatario depositará la Garantía y suscribirá el Contrato de acuerdo al plazo que le será otorgado por la Entidad Contratante, mediante comunicación formal.

Esta garantía será reembolsada una vez que el Adjudicatario cumpla con sus obligaciones a satisfacción del **INDOTEL**, y no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna.

CAPÍTULO II. Consultas, Circulares o Enmiendas

2.1 Consultas.

Los Oferentes/Proponentes podrán efectuar sus consultas conforme al siguiente procedimiento:

- ❖ Deberán ser formuladas por escrito y dirigidas a la siguiente dirección de correo electrónico comprasindotel@indotel.gob.do, estas consultas deben ser emitidas antes del medio día 12:00 p.m. del jueves 21 de abril de 2016. Conforme se ha indicado a tales fines en el cronograma que se encuentra en el numeral 1.5.

2.2 Circulares o Enmiendas.

El **INDOTEL**, al responder la(s) Consulta(s), transcribirá la(s) misma(s) sin identificar al Oferente/Proponente que la(s) realizó. La(s) respuesta(s) será(n) emitida(s) y dada(s) a conocer a todos los Oferentes/Proponentes, mediante Enmiendas o Circulares, según corresponda.

CAPÍTULO III. Documentos a Presentar Contentivos a las Ofertas

Documentos a Presentar.

Los Oferentes/Proponentes deberán presentar los siguientes documentos:

- a) Carta de Presentación del Oferente/Proponente, con todos sus datos generales.
- b) Poder de Representación otorgado ante Notario Público o copia del Acta de la Asamblea del Consejo de Administración o de la Asamblea General de Accionistas, según lo dispuesto por los Estatutos Sociales. En caso de que la participante esté representada por su Presidente y siempre y cuando los Estatutos Sociales le otorguen el Poder de Representación de la sociedad, no es necesario presentar este requerimiento;
- c) En caso de que el Oferente/Proponente sea una MYPIME, deberá depositar la certificación que la acredita como tal, que emite el Ministerio de Industria y Comercio;
- d) Copia de los documentos constitutivos (Estatutos, Acta de la última asamblea, Registro Nacional de Contribuyentes y Registro Mercantil);
- e) Copia de ambos lados de cédula de identidad y electoral de la persona que firmaría el contrato en caso de resultar adjudicatario;
- f) Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en la cual se manifieste que el Oferente/Proponente se encuentra al día con sus obligaciones fiscales (pagos de anticipos, ITBIS, entre otros);
- g) Registro de Proveedor del Estado (RPE);
- h) Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social de la empresa (TSS);
- i) Documentos que demuestren su experiencia en servicios con las mismas características de lo solicitado (cartas de referencias de contratantes);
- j) Documentación solicitada en el Capítulo VI Especificaciones Técnicas;
- k) Cronograma de ejecución de los servicios (plazo de inicio y terminación de los trabajos);
- l) Propuesta Económica:
 - El precio debe incluir el valor del servicio, incluyendo todos los impuestos;
 - La cotización deberá ser presentada en Pesos Dominicanos.
- m) Garantía de Seriedad de la Oferta;

- n) Copia de certificaciones/títulos de conocimiento y experiencia en la marca propuesta de los técnicos que instalarán, implementarán y configurarán la solución requerida;
- o) Documentos y constancia de implementación de soluciones similares en otras empresas como prueba de experiencia en Proyectos equivalentes.
- p) Carta de Autorización del Fabricante;

3.1 Forma para la Presentación de Documentos.

Los Oferentes/Proponentes deberán depositar sus Ofertas ante el **INDOTEL** en un (1) ORIGINAL y dos (2) COPIAS, en Sobres cerrados, lacrados y debidamente identificados. Los Sobres deberán tener en su cubierta la siguiente identificación:

INDOTEL
Avenida Abraham Lincoln, No. 962, Edificio Osiris, Santo Domingo, D. N., R. D.
Departamento de Logística y Compras, 4to. Piso.

**PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE UNA
SOLUCION DE SOFTWARE PARA ADMINISTRAR HELP DESK.**

INDOTEL-CP-002-2016

CAPÍTULO IV. Presentación, Apertura de Sobres y Validación de las Ofertas

4.0 Lugar, Fecha y Hora para la Presentación de las Ofertas.

La presentación de las Ofertas se efectuará ante la Comisión Evaluadora, en el domicilio del **INDOTEL**, ubicado en la avenida Abraham Lincoln No. 962, Edificio Osiris, ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, **ANTES DE LAS 11:00 am**, del día indicado para estos fines en el numeral 1.5.

4.1 Apertura de Sobres y Validación de Ofertas.

- La Apertura de los Sobres se efectuará ante la Comité de Compras y Contrataciones, en el domicilio del **INDOTEL**, ubicado en la avenida Abraham Lincoln No. 962, Edificio Osiris, ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, **a las 11:00 am**, del día indicado para estos fines en el numeral 1.5
- El Notario Público actuante procederá a la apertura de los Sobres, según el orden de llegada, verificando que la documentación contenida en los mismos esté correcta. El Notario Público Actuante, deberá rubricar y sellar cada una de las páginas de los documentos contenidos en los Sobres, haciendo constar en el mismo la cantidad de páginas existentes.

- Una vez que todos los Sobres hayan sido abiertos y verificado su contenido, el Notario Público Actuante invitará a los Representantes Legales o Agentes Autorizados de los Oferentes/Proponentes a hacer conocer sus observaciones.
- El Notario Público Actuante elaborará el Acta Notarial correspondiente, incluyendo las observaciones realizadas en el desarrollo del Acto de Apertura de los Sobres, si las hubiere.
- Quien presida el Acto de Apertura de los Sobres, dará por concluido el mismo.

4.3 Criterios de Calificación.

Las propuestas presentadas por los Oferentes/Proponentes deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos, los cuales serán verificados bajo la modalidad “CUMPLE / NO CUMPLE”:

- ✓ Elegibilidad: Que el Oferente/Proponente esté legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país.
- ✓ Capacidad e Idoneidad Técnica: Que los bienes y servicios ofertados cumpla con todas las especificaciones y características técnicas requeridas en el presente Pliego de Condiciones.
- ✓ Experiencia: El oferente deberá demostrar que cuentan con un mínimo de 5 años de experiencia en suministro e instalación de los bienes ofertados y debe presentar la carta del fabricante.

CAPÍTULO V. Adjudicación

5.1 Adjudicación.

El Comité de Compras y Contrataciones del Indotel comparará y evaluará únicamente las Ofertas que se ajusten sustancialmente al presente Pliego de Condiciones y sea calificada como la más conveniente a los intereses del **INDOTEL**, conforme a la capacidad, precio e idoneidad técnica, dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la actividad contractual, y comunicará por escrito tanto al Oferente/Proponente que resulte favorecido, como a todos los demás participantes, procediendo a publicarlo en el Portal www.indotel.gob.do y en el Portal de Compras de la Dirección General de Contrataciones Públicas, www.comprasdominicana.gov.do.

CAPÍTULO VI. Especificaciones Técnicas

6.1 Requerimientos:

1. Tiempo de instalación: 2 meses máximo / Proveer Cronograma de instalación e implementación
2. El proveedor debe incluir la matriz de soporte y escalamiento de servicio.
3. Software totalmente web
4. Para instalarse en los server locales

5. En español
6. **Que tenga por lo menos 5 instalaciones exitosa en el país**
7. Módulos:
 - a) Gestion de tickets (services request)
 - b) Auto portal para los usuarios
 - c) Múltiples formas de solicitar los tickets
 - d) Gestión conocimiento
 - e) Reglas de Auto-Asignación
 - f) Reglas de Negocio
 - g) Informes y reportes dinámicos y con gráficos
 - h) Acceso desde equipos móviles (PDA, celular)
 - i) Encuestas personalizables
 - j) Control remoto de los equipos de los usuarios
 - k) Chat para dar soporte
 - l) Portal para administrador
 - m) Multi-idioma.
 - n) Integración con Active Directory
 - o) Integración con Servidores de Mensajería SMTP

Cantidad de Licencias

- a) 10 licencias para soporte técnico
- b) 2 licencias para gerentes
- c) Usuarios Finales ilimitados. Estos usuarios podrán crear tickets y ver el estado de los mismos, pero no podrán realizar cambios en los mismos ni aplicar las resoluciones de lugar.
- d) 500 licencias para activos (equipos en la red) de TIC

Características del Producto:

- Certificado en Pink Elephant
- Usuarios finales ilimitados
- **10** Usuarios de la Mesa de Servicios (Soporte Técnico)
- Para manejar al menos **500** activos.

La herramienta debe de ser web y soportar los exploradores:

- a) Microsoft Internet Explore
- b) Mozilla Firefox
- c) Google Chrome

La interfaz WEB debe de ser segura utilizando 128-bit SSL seguras canales y TLSv1, registro de incidentes y solicitudes TI.

Auto asignación de incidentes y solicitudes según una o más de las siguientes variables tales como:

- Grupo de usuarios que requieren.
- Institución
- Categorización de los servicios (incidentes y solicitudes)
- Mediante regla de correo electrónico entrante

- Acuerdo de servicio
-
- Registro de actividades dentro de un incidente y/o solicitud
- Que posea una aplicación para dispositivos móviles a través de la cual los administradores de la mesa de servicio puedan revisar las solicitudes y modificarlas mediante esta solución.
- Generar notificaciones automatizadas al personal de la mesa de ayuda
- Generar notificaciones automatizadas para los usuarios finales
- Integración con LDAP
- Integración con servidores de mensajería
- Controles de permisos y restricciones detallados por grupos de personal de mesa de ayuda o por usuarios de mesa de ayuda.
- Formularios dinámicos dependiendo del caso que el usuario este reportando o solicitando.

Auto asignación de prioridades de acuerdo a:

- Al acuerdo de servicio, a la institución , el departamento de usuario
- Al acuerdo de servicio y al grupo de activos
- De acuerdo a una matriz de prioridades personalizable.

Parametrizar horas de vencimiento de los servicios solicitados a la mesa de ayuda (incidentes y/o solicitudes) de acuerdo con una o más de las siguientes variables:

- Acuerdo de servicio
- Categorización de los servicios
- Urgencia
- Prioridad
- Institución

Definir los días y horarios de operación de la mesa de ayuda.

Manejar contadores de tiempo según variable del sistema para incluir en reportes personalizadas.

Definir las reglas de negocio las cuales según cualquier parámetro del registro del servicio permita:

- Enviar notificaciones personalizadas vía correo electrónico o SMS a:
 - Quien requiera el servicio
 - A quien está asignado el servicio
 - Al supervisor de quien está asignado el servicio.
- Realizar cambios en el contenido de los registros de servicio, tales como:
 - Prioridad
 - Urgencia
 - Estado
 - Reasignar a otro miembro de la mesa de ayuda
 - Reasignar a un grupo superior de soporte.

Que posea un portal de usuario final donde los mismos puedan:

- Acceder a este mediante una tecla(presionando un botón desde el teclado)
- Reportar incidente a la mesa de servicio
- Realizar solicitudes de la mesa de servicio
- Revisar el historial de todos sus casos concernientes a la mesa de ayuda
- Acceso a una base de conocimientos
- Que le muestre a los usuarios finales sugerencias automáticas de cómo resolver sus casos antes de acudir a la mesa de servicio

Que posea una base de datos de conocimiento que permita:

- Que el personal de mesa de ayuda indicado adicione de forma automatizada o manual soluciones de casos comunes para los usuarios finales
- Buscar la solución a través de filtros y motor de búsqueda
- Separar las soluciones del personal de mesa de ayuda para que estas por su carácter interno no puedan ser vistas por los usuarios finales.

- Gestionar colas de chat
- El chat debe estar registrado con sus históricos dentro de los registros de incidentes y solicitudes
- El chat debe de poder ser configurados con mensajes automatizados para la estandarización de la comunicación
- Reconocimiento de equipos de red (computadoras, laptops, impresoras, teléfonos ip, routers, Swiches, ect.) y su respectiva gestión, incluyendo la gestión del registro e historial de los incidentes y solicitudes e cada equipo. El software debe ser capaz de generar un informe de cambios en los equipos a través del tiempo.
- Dashboard que permita a los gerentes y supervisores de la mesa de ayuda visualizar de forma gráfica y rápida el estado de la mesa de ayuda.
- Que permita modificar la apariencia de la solución
- Que permita crear nuevos campos en la base e datos de la solución
- Envío de encuesta de satisfacción de servicio y que maneje reportes de satisfacción.

Asegurar el acceso al sistema a través de nombre de usuario y contraseña

Gestionar las contraseñas de los usuarios de computadores Microsoft brindando un autoservicio de contraseña con el cual los usuarios finales puedan desbloquear sus usuarios y resetear sus claves de acceso a su dominio desde su pantalla de inicio de sesión.

La solución debe de contar con informe predefinidos que incluya al menos los siguientes temas:

- Calidad de servicio
- Carga de trabajo
- Inventario de hardware y software

