



**PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS
PARA EL PROCESO DE COMPRACION DE PRECIOS
INDOTEL/CP-007-2017**

**PARA LA REALIZACION DEL ESTUDIO DE MERCADO
“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”**

Septiembre del 2017

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
1.6 Esquema de pago.....	4
1.7 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.....	5
3.1 Documentos a Presentar.....	5
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

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 de Comparación de Precios para la realización del Estudio de Mercado “**Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**” con las especificaciones técnicas que se indican más adelante en el numeral 6.1 del presente Pliego de Condiciones.

1.3 Modalidad de la Contratación.

La presente contratación se realizará mediante 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 6.1 Especificaciones Técnicas del presente Pliego de Condiciones Específicas.

1.5 Cronograma del Proceso.

	ACTIVIDADES	FECHAS
1	Fecha de Convocatoria	Viernes 1 de septiembre 2017
2	Fecha límite para realizar Consultas por parte de los Oferentes/Proponentes	Miércoles 6 de septiembre 2017
3	Fecha límite para que el INDOTEL emita respuesta a las Consultas mediante circulares o enmiendas a los Oferentes/Proponentes	Viernes 8 de septiembre 2017
4	Presentación y Apertura de las Ofertas	Martes 12 de septiembre 2017
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 fecha 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 Esquema de pago.

- El veinte por ciento (20%) del monto total del contrato a ser suscrito con el oferente que resulte adjudicatario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la emisión del certificado de registro del contrato por la Contraloría General de la República.
- El treinta por ciento (30%) del monto total del contrato, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aprobación de los formularios de la encuesta por parte del INDOTEL.
- El cincuenta por ciento (50%) restante del monto total del contrato, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación del producto final del estudio y aprobación por parte del INDOTEL.

1.7 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 devueltas 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.

b) **Garantía de buen uso del anticipo:** Por el equivalente a los montos que reciba el adjudicatario como adelanto. El cual conforme al esquema que establece el numeral 1.7 de este Pliego corresponde al veinte por ciento (20%) del monto total adjudicado.

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 de las doce del mediodía (12:00 p.m.), del día **6** de septiembre de 2017, 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

3.1 Documentos a Presentar.

Los Oferentes/Proponentes deberán presentar los siguientes documentos:

SOBRE A:

- a) Carta de Presentación del Oferente/Proponente, con todos sus datos generales;
- b) Copia de los documentos constitutivos (Estatutos Sociales, Acta de la última asamblea, Nómina de Accionistas, Registro Nacional de Contribuyentes y Registro Mercantil vigente);

- c) Copia por ambos lados de cédula de identidad y electoral del representante legal de la sociedad o del agente autorizado a representar a la misma en el proceso. Después de resultar adjudicatario, y en caso de que la persona designada a suscribir el contrato no sea el representante legal de la sociedad, éste deberá entregar el documento que lo autoriza para tales fines;
- d) En caso de ser persona física deberá presentar copia de su cédula de identidad y electoral por ambos lados;
- e) 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);
- f) Certificación de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) en la cual se manifieste que el Oferente/Proponente se encuentra al día con sus obligaciones (solo para persona jurídica);
- g) Constancia de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado (RPE);
- h) Declaración Jurada del solicitante en la que manifieste que no se encuentra dentro de las prohibiciones establecidas en el Artículo 14 de la Ley 340-06, y donde manifieste si tiene o no juicio con el Estado Dominicano o sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social, o si está sometida a un proceso de quiebra.
- i) Carpeta de trabajos que demuestren su experiencia en la realización de investigaciones y estudios de satisfacción de servicios, preferiblemente en el área de telecomunicaciones;
- j) Documentos que evidencien la notoriedad, acreditación o reconocimiento, nacional e internacional, de los trabajos realizados por el oferente;
- k) Cronograma de ejecución de los servicios (plazo de inicio y terminación de los trabajos);
- l) Propuesta técnica elaborada de acuerdo al Capítulo VI Especificaciones Técnicas;

SOBRE B:

- a) Propuesta Económica:
 - El precio debe contener el valor de los servicios incluyendo todos los impuestos;
 - La cotización deberá ser presentada en Pesos Dominicanos (RD\$);
 - La cotización deberá tener un periodo de validez de sesenta (60) días calendario, a partir de la fecha de emisión de la misma;
- b) Garantía de Seriedad de la Oferta.

3.2 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 como Sobre A Presentación de Oferta Técnica y Sobre B Presentación de Oferta Económica.

Cada Sobre deberá tener en su cubierta la siguiente identificación, según corresponda:

INDOTEL AVENIDA ABRAHAM LINCOLN, NO. 962, EDIFICIO OSIRIS, SANTO DOMINGO, D. N., R. D. DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y COMPRAS, 4TO. PISO. SOBRE A / SOBRE B Presentación de Oferta Técnica – Presentación de Oferta Económica ESTUDIO DE MERCADO “SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES” INDOTEL/CP-007-2017

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

La presentación de las Ofertas se efectuará ante el 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, **ANTES DE LAS 11:00 a.m.**, del día indicado para estos fines en el numeral 1.5 Una vez finalizado este plazo el **INDOTEL** no recibirá más ofertas.

4.2 Apertura de Sobres y Validación de Ofertas.

- La Apertura de los Sobres se efectuará ante el Comité de Compras y Contrataciones, del Notario Público actuante y de los representantes de los oferentes/proponentes participantes, 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 a.m.**, 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 la propuesta técnica presentada cumpla con todas las especificaciones y características técnicas requeridas en el presente Pliego de Condiciones.
- ✓ Experiencia: El oferente deberá demostrar que cuenta con una experiencia de más de cinco (5) años realizando este tipo de investigaciones.

CAPÍTULO V. Adjudicación

5.1 Adjudicación.

El Comité de Compras y Contrataciones 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 e idoneidad técnica de la propuesta, 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 y Características.

Los Oferentes/Proponentes deberán suministrar los servicios requeridos por el **INDOTEL** de acuerdo a las siguientes características y especificaciones técnicas, que se establecen como mínimas en el presente pliego de condiciones específicas.

Descripción:

Realización del estudio de Mercado “**Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**”, con el objetivo de determinar los niveles registrados de satisfacción de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, conocimiento de la imagen institucional, la labor realizada en materia de protección al usuario, así como visualizar el impacto y aceptación que ha tenido la Portabilidad Numérica en nuestro país, para en consecuencia, identificar oportunidades de mejora y procurar mayor bienestar para los usuarios de servicios telefónicos disponibles en nuestro mercado.

Segregado Por:

- Líneas fijas.- Residencial y negocios.
- Líneas Móviles: Pre-pago (tarjeta e híbridos) y post-pago.

- Internet: Residencial y negocios, Fijo y Móvil.

CRITERIOS A MEDIR POR CADA RENGLÓN:

1. Calidad en la comunicación.
2. Solicitud, compra y activación.
3. Servicios al cliente (asistencia telefónica y personal).
4. Pagos y recargas.
5. Cobro de llamadas no realizadas.
6. Principales problemas experimentados.
7. Saldo de recarga de minutos.
8. Averías reportadas y solución.
9. Evaluación total de cada producto.

PORTABILIDAD NUMÉRICA:

1. Conocimiento.
2. Del total de la muestra, cantidad de personas portadas.
3. Factores que los motivaron a portarse (mala calidad del servicio, acceso a nuevos servicios ofrecidos por otras prestadoras, mejores precios, otros aspectos a destacar).
4. Tipo de servicio más portado (Fijo o móvil).
5. Cómo ha sido el proceso para portarse (difícil o sin dificultad).
6. Cantidad de personas que se portarían en el futuro.
7. Motivos para esa futura portabilidad.

INDOTEL:

Generales:

1. Conocimiento del INDOTEL y el Centro de Asistencia al Usuario (CAU).
2. Utilidad del CAU.
3. Principales razones por la que ha utilizado los servicios del CAU.
4. Conocimiento de los proyectos que desarrolla el INDOTEL.
5. Percepción de la importancia de los proyectos del INDOTEL.
6. Conocimiento de las campañas publicitarias realizadas por el INDOTEL.

Aspectos sobre Protección al Usuario:

1. Procedimiento de reclamación.
2. Pasos para reclamar.
3. Diferentes motivos de reclamo.

4. Vías o medios para realizar reclamaciones.
5. Conocimiento de cómo trabaja el INDOTEL las reclamaciones.