



REPÚBLICA DOMINICANA

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS (ITLA)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

**ADQUISICIÓN DE DOCE (12) MESES DE SERVICIO SOLUCIÓN HELP DESK EMPRESARIAL PARA
USO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS (ITLA)**

COMPRA MENOR

ITLA-DAF-CM-2021-0007

Distrito Municipal La Caleta, Municipio Boca Chica
Provincia Santo Domingo
República Dominicana
Marzo, 2021

1. INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES:

Esta sección proporciona información para asistir a los Oferentes en la preparación de sus Ofertas. También incluye información sobre la presentación, apertura y evaluación de las ofertas y la adjudicación de los contratos. Las disposiciones de la Sección I son de uso estándar y obligatorio en todos los procedimientos de Compras y Contrataciones de Bienes y/o Servicios conexos regidos por la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones con modificaciones de Ley No. 449-06 y su Reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto No. 543-12.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE:

El objetivo del presente documento es establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas nacionales, que deseen participar en el proceso de Compra Menor de **referencia ITLA-DAF-CM-2021-0007 para la Adquisición de Doce (12) meses de Servicios Solución Help Desk Empresarial para uso del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)**

Este documento constituye la base para la preparación de las Ofertas. Si el Oferente/Proponente omite suministrar alguna parte de la información requerida en el presente documento o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su Propuesta.

3. CONDICIONES ESPECIFICAS:

1. La cotización debe ser entregada en el formato requerido (Formulario de Oferta Económica (SNCC.F.033), debido a que es el documento estándar suministrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).
2. El incumplimiento con la fecha de entrega y con las especificaciones técnicas del bien y/o servicio a contratar invalida la oferta y se procederá a adjudicar al siguiente oferente que certifique los renglones que le fueren indicados. Queda a consideración de la entidad contratante aplicar esta medida si se incumple con uno de los ítems adjudicados.
3. Todos los interesados deberán registrarse en el Registro de Proveedores del Estado administrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas. Además, demostrar que los fines sociales sean compatibles con el objeto contractual, esto así en cumplimiento al numeral 2, artículo 8 de la ley 340-06.
4. Debe estar registrado como Beneficiario del Estado en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), administrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).
5. Es indispensable el cumplimiento con el Art. 14 de la Ley 340-06 y que su RPE se encuentre en estado activo.
6. No se admiten discrepancias de Denominación Social entre los documentos legales de la Empresa.
7. Cada oferente debe acusar de recibido, firmado y sellado todas las documentaciones que les sean remitidas por esta institución.
8. Todos los documentos deben ser entregados de la manera más legible posible en lo que respecta la impresión, firma y sello.

Proceso: ITLA-DAF-CM-2021-0007 para la Adquisición de Doce (12) meses de Servicio Solución Help Desk Empresarial para uso del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)

9. El Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), como Institución certificada en las Normas ISO: 9001:2008, busca la mejora continua en todos sus procesos, por consiguiente, se le notifica que en caso de resultar adjudicado se le estará realizando una evaluación, de forma que nuestra retroalimentación contribuya a la mejora de sus procesos, aumentando la satisfacción del ITLA con el servicio ofertado.
10. Todo oferente que haya sido evaluado y la puntuación obtenida sea inferior a 9 puntos estará inhabilitado de participar en este proceso de compras.

4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Convocatoria a participar en Compra Menor	Miércoles 17 de marzo de 2021
2. Recepción y Apertura de Propuestas Técnicas y Económicas. (Sobre 1 cerrado). Ver documentos a presentar detallados en el numeral 8: DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR (SOBRE 1 OFERTA TÉCNICA): NOTA: Se debe cargar la oferta en el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones (DGCP) de lo contrario, Todos los documentos entregados en físico deben estar en sobres debidamente cerrados y sellados con el nombre de la empresa.	Hasta el viernes 19 de marzo de 2021 más tardar las 10:00 am. Cargar documentos en el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones. De lo contrario, depositar en sobre cerrado, en el Departamento de Compras de ITLA Caleta. (Ver numeral 7: Recepción de Ofertas)
3. Evaluación de Ofertas.	Hasta el Lunes 22 de marzo de 2021
4. Adjudicación.	Hasta el jueves 24 de marzo de 2021
5. Notificación de la Adjudicación.	Hasta el lunes 29 de Marzo de 2021

5. DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS:

Constituye el objeto de la presente convocatoria la **ITLA-DAF-CM-2021-0007 para la Adquisición de Doce (12) meses de Servicio Solución Help Desk Empresarial para uso del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)**, de acuerdo con las condiciones fijadas en la presente Ficha Técnica.

FICHA TECNICA			
Item 1	Descripción	Unidad de medida	Cantidad solicitada
1	Se requiere una solución de Help desk de calidad empresarial que ayude a al team a mantenerse organizado y controlar el servicio al cliente Que permita hacer búsquedas para una navegación fácil y acceder a las herramientas y recursos disponibles. La misma debe ser desarrollada o en caso de ser usa solución ya existente se debe proveer el código fuente en caso de estar desarrollada. La solución debe tener la facilidad de ser customizada según los requerimientos de la institución Debe incluir los servicios de soporte premium y actualizaciones por 12 meses Debe incluir plugis para integración con múltiples plataformas Incluir la documentación del API. El esquema de licenciamiento debe ser perpetuo. La misma estará hosteada en los servidores de la institución. Además debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Permita carga de Contenido ilimitado • Que permita la administración del sistema de ticket y consultas de manera eficiente y efectiva • Reports • Automated Ticket Assignment • Approval module for ticket closure 	unidad	1

Proceso: ITLA-DAF-CM-2021-0007 para la Adquisición de Doce (12) meses de Servicio Solución Help Desk Empresarial para uso del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)

	<ul style="list-style-type: none"> • Que permita asignar tiempos y SLA a la asignación de tickets • Que permita asignar prioridades a la resolución de tickets • Advance business hours • New Ticket Inbox with filters • Que permita o integre un editor de texto HTML para permitir responder a los tickets. • Custom form builder with drag and drop functionality for Users & organisation • Advance workflow with more options • Custom form builder with drag and drop functionality for Tickets • Labels & Tags • Ticket Rating para que los clientes puedan calificar y expresar su satisfacción • Browser push notification • Knowledge base • Ticket Overdue que permita saber mediante icono cuando un ticket ha pasado su SLA • LDAP Authentication • Que permita la creacion de Formularios Customizados • Social Login • Twitter integration y facebook integration • Que permita enviar reportes de notificaciones diarias a los administradores • API que permita expandirlo e integrarlo con otras plataformas usando API • Debe permitir integración con mail que el sistema pueda leer un mail y generar un ticket en base al mail leído. <p>Los participantes deben ser representantes o fabricantes de la solución ofertada. Deberán ofertar un mínimo de 36 meses de garantía.</p>		
--	---	--	--

6. ENTREGA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

Ítem	Descripción	Fecha de Entrega
1	Doce(12) meses de Servicio Solución Help Desk Empresarial	Máximo 10 días luego de recibir la orden de compras

7. RECEPCIÓN DE OFERTAS:

La Recepción y Apertura de Propuestas será hasta **el día viernes 19 de marzo las 10:00 am de 2021.**

Los oferentes que tengan acceso al Portal Transaccional, deben registrar su oferta y adjuntar los documentos requeridos por esa vía. (Para mayor información sobre el Portal Transaccional contactar a la D.G.C.P al # 809 682-7407.

En el caso contrario, deberán entregar las propuestas en sobre cerrado **en el Dpto. de Compras del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)**, ubicado en Km. 27, Autopista Las Américas, Boca Chica, La Caleta, República Dominicana.

Presentación de Ofertas:

Deberán cargar los documentos en el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones. De lo contrario deberán entregar en Sobres cerrados y rotulados con las siguientes inscripciones:

NOMBRE DEL OFERENTE

(Sello social)

Firma del Representante Legal

Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)

Referencia: ITLA-DAF-CM-2021-0007

Dirección: **Km. 27, Autopista Las Américas, Boca Chica, La Caleta**

Teléfono: **(809) 738-4852 ext. 384, 385, 224, 386**

8. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:

a Documentaciones credenciales:

1. Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034)
2. Formulario de información sobre el oferente (SNCC.F.042)
3. Registro Mercantil actualizado, que certifique la principal actividad comercial que se está contratando.
4. Registro de Proveedores del Estado, que certifique la principal actividad comercial que se está contratando (Rubro) y que está Registrado como Beneficiario del Estado.
5. Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) actualizada.
6. Certificación de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) actualizada.
7. Carta Indicando que acepta el Plazo de pago establecido y que se compromete a realizar la entrega en la fecha indicada.

b Documentación Técnica:

1. Propuesta técnica de acuerdo a lo solicitado en el punto No. 5 (DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS) presentar descripción detallada e imágenes de los artículos ofertados.
2. Mínimo 3 cartas de referencias comerciales, donde se evidencie que el oferente participante ha suplido el tipo de bien y/o servicio que se está contratando (Las mismas deben tener una fecha de emisión máxima de un año).
3. Listado de Clientes Orientado al Bien y/o Servicio Brindado (donde se detalle número y nombre de la persona a contactar).
4. Mínimo 2 órdenes de compras y/o contratos donde se evidencie la venta de los bienes y/o servicios a contratar.
5. El oferente debe contar mínimo con un (1) año de experiencia en venta de este tipo de productos.
6. Carta de representante o fabricante autorizado.

DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA (OFERTA ECONÓMICA):

1. Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.033)

Nota: La cotización debe ser entregada en el formato requerido (Formulario de Oferta Económica (SNCC.F.033), debido a que es el documento estándar suministrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). De lo contrario será desestimada la oferta.

10. MONEDA Y PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA:

El precio en la Oferta deberá estar expresado en moneda nacional, (Pesos dominicanos, RD) y la misma tendrá una vigencia de 90 días contados a partir de la entrega de la oferta.

11. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Las Propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos que serán verificados bajo la modalidad "**CUMPLE/ NO CUMPLE**":

12. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

La adjudicación se hará a la propuesta que más convenga a los intereses de la institución tomando en consideración el menor precio ofertado por ítem, a favor del proponente que cumpla de forma integral con los requerimientos de los documentos bases del proceso y con las especificaciones técnicas de los bienes y/o servicios a contratar. Esto así, considerando el Art. 26 de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones del Estado. **La adjudicación será realizada por ítem.**

13. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

El proveedor que resulte adjudicado debe de presentar una Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, correspondiente al 4% del monto adjudicado, la cual consistirá en una Garantía bancaria, a disposición de la Entidad Contratante. **Esto solo aplica a aquellas adjudicaciones que superen el valor de US\$10,000.00.**

Anexos

1. **Presentación Formulario de Oferta Económica (SNCC.F.033)**
2. **Presentación de Oferta (SNCC.F.034)**
3. **Formulario de información sobre el oferente (SNCC.F.042)**


Francisco Boyero
Encargado Dpto. de Compras ITLA

