

No. EXPEDIENTE  
**ITLA-DAF-CM-2021-0007**

Fecha de emisión: 25/3/2021

**Instituto Tecnológico de las Américas**  
**ORDEN DE SERVICIOS**  
UNIDAD OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

No. Orden: **ITLA-2021-00035**

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

Modalidad de Compras: **Compras Menores**

**Datos del Proveedor**

Razón social: **IP Expert IPX, SRL**

RNC: **130850151**

Nombre Comercial: **IP Expert IPX, SRL**

Domicilio Comercial: **Privada, Esquina Francisco Prats Ramirez, 11401 - , REPÚBLICA DOMINICANA**

Teléfono: **809-532-4632**

**Datos Generales del Contrato**

Anticipo: **0%**

Forma de pago: **Transferencia**

Plazo de pago con recepción conforme: **60 días**

Monto Total: **314,510.79**

Moneda: **DOP**

**Detalle**

Item	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unit s/ITBIS	Imp Moneda Orig s/ITBIS	% Descuento	ITBIS Moneda Orig	Otros Impuestos Moneda Orig	Sub Total Moneda Orig
------	--------	-------------	----------	--------	---------------------	-------------------------	-------------	-------------------	-----------------------------	-----------------------

**FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO**

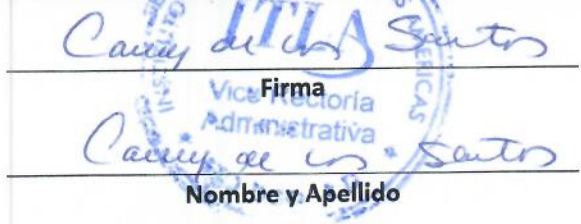
  
Firma  
Francisco Boyero  
Nombre y Apellido

  
Firma  
Vice Rectoría Administrativa  
Carlos Santos  
Nombre y Apellido

Item	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unit s/ITBIS	Imp Moneda Orig s/ITBIS	% Descuento	ITBIS Moneda Orig	Otros Impuestos Moneda Orig	Sub Total Moneda Orig
1	43232303	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	1.00	UD	266,534.57	266,534.57		47,976.22	0.00	314,510.79

**FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO**

  
 Firma  
 Francisco Boyero  
 Nombre y Apellido

  
 Firma  
 Carolina de los Santos  
 Nombre y Apellido

Item	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unit s/ITBIS	Imp Moneda Orig s/ITBIS	% Descuento	ITBIS Moneda Orig	Otros Impuestos Moneda Orig	Sub Total Moneda Orig
		institución. Además debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite carga de Contenido ilimitado</li> <li>• Que permita la administración del sistema de ticket y consultas de manera eficiente y efectiva</li> <li>• Reports</li> <li>• Automated Ticket Assignment</li> <li>• Approval module for ticket closure</li> <li>• Que permita asignar tiempos y SLA a la asignación de tickets</li> <li>• Que permita asignar prioridades a la resolución de tickets</li> <li>• Advance business hours</li> <li>• New Ticket Inbox with filters</li> <li>• Que permita o integre un editor de texto HTML para permitir responder a los tickets</li> <li>• Custom form builder with drag and drop functionality for Users &amp; organisation</li> <li>• Advance workflow with more options</li> <li>• Custom form builder with drag and drop functionality for Tickets</li> <li>• Labels</li> </ul>								

**FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO**

  
 Firma  
 Francisco Boyero  
 Nombre y Apellido

  
  
 Carolina de los Santos  
 Firma  
 Carolina de los Santos  
 Nombre y Apellido

Item	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unit s/ITBIS	Imp Moneda Orig s/ITBIS	% Descuento	ITBIS Moneda Orig	Otros Impuestos Moneda Orig	Sub Total Moneda Orig
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• &amp; Tags</li> <li>• Ticket Rating para que los clientes puedan calificar y expresar su satisfacción</li> <li>• Browser push notification</li> <li>• Knowledge base</li> <li>• Ticket Overdue que permita saber mediante icono cuando un ticket ha pasado su SLA</li> <li>• LDAP Authentication</li> <li>• Que permita la creacion de Formularios Customizados</li> <li>• Social Login</li> <li>• Twitter integration y facebook integration</li> <li>• Que permita enviar reportes de notificaciones diarias a los administradores</li> <li>• API que permita expandirlo e integrarlo con otras plataformas usando API</li> <li>• Debe permitir integración con mail que el sistema pueda leer un mail y generar un ticket en base al mail leído. Los participantes deben ser representantes o fabricantes de la solución ofertada. Deberán ofertar un mínimo de</li> </ul>								

**FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO**

  
 Firma  
 Francisco Bayero  
 Nombre y Apellido

  
 Casey de los Santos  
 Vice Rectoría Administrativa  
 Nombre y Apellido

Item	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unit s/ITBIS	Imp Moneda Orig s/ITBIS	% Descuento	ITBIS Moneda Orig	Otros Impuestos Moneda Orig	Sub Total Moneda Orig
		36 meses de garantía.								

<b>Subtotal RD\$</b>	<b>266,534.57</b>
Total Descuentos RD\$	0.00
Total ITBIS RD\$	47,976.22
Total Otros Impuestos RD\$	0.00
<b>Total RD\$</b>	<b>314,510.79</b>

**Observaciones:**

Plan de entrega				
Ítem	Descripción	Dirección de entrega	Cantidad requerida	Fecha necesidad
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	KM 27, Aut. las Américas, La Caleta, Boca Chica OZAMA O METROPOLITANA DO	100.00	26/3/2021 11:00:00 a.m.

**FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO**

  
 Firma  
 Francisca Boyero  
 Nombre y Apellido

  
 Firma  
 Cayetano Santos  
 Nombre y Apellido  


Plan de entrega				
Ítem	Descripción	Dirección de entrega	Cantidad requerida	Fecha necesidad
	<p>soporte premium y actualizaciones por 12 meses</p> <p>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.</p> <p>Además debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permita carga de Contenido ilimitado</li> <li>• Que permita la administración del sistema de ticket y consultas de manera eficiente y efectiva</li> <li>• Reports</li> <li>• Automated Ticket Assignment</li> <li>• Approval module for ticket closure</li> <li>• Que permita asignar tiempos y SLA a la asignación de tickets</li> <li>• Que permita asignar prioridades a la resolución de tickets</li> <li>• Advance business hours</li> <li>• New Ticket Inbox with filters</li> <li>• Que permita o integre un editor de texto HTML para permitir responder a los tickets.</li> <li>• Custom form builder with drag and drop functionality for Users &amp; organisation</li> <li>• Advance workflow with more options</li> <li>• Custom form builder with drag and drop functionality for Tickets</li> <li>• Labels &amp; Tags</li> <li>• Ticket Rating para que los clientes puedan calificar y expresar su satisfacción</li> <li>• Browser push notification</li> <li>• Knowledge base</li> </ul>			

**FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO**

  
 Firma  
 \_\_\_\_\_  
 Francisca Boyero  
 Nombre y Apellido

  
  
 Firma  
 Vice Rectoría  
 Administrativa  
 \_\_\_\_\_  
 Cecily de la Cruz  
 Nombre y Apellido

Plan de entrega				
Ítem	Descripción	Dirección de entrega	Cantidad requerida	Fecha necesidad
	<p>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. Los participantes deben ser representantes o fabricantes de la solución ofertada. Deberán ofertar un mínimo de 36 meses de garantía.</p>			

**FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO**

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 \_\_\_\_\_  
 Francisco Boyero  
 Nombre y Apellido

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 \_\_\_\_\_  
 Cayetano Santos  
 Nombre y Apellido