



REPÚBLICA DOMINICANA



CONSEJO NACIONAL PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA

PROCEDIMIENTO DE COMPRA MENOR

CONANI- CMC-037/2017

FICHA TECNICA

**“SUMINISTRO E INSTALACION DE UN SISTEMA DE MESA DE AYUDA
PARA USO DE LA INSTITUCION”**

Agosto 2017

1- CONDICIONES GENERALES

1.1 Objeto

Constituye el objeto de la presente convocatoria, “**Suministro e instalación de un sistema de mesa de ayuda para uso de la institución**”, llevada a cabo por el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), de acuerdo con las condiciones fijadas en el presente documento.

1.2 Procedimientos de Selección:

El procedimiento de selección que utilizaremos para este concurso, es una Compra Menor **CMC-037/2017**, que consiste en una convocatoria a empresas que realicen los servicios solicitados. Los participantes deberán estar al día en el pago de sus obligaciones fiscales, seguridad social y además estar registrados como beneficiario de pago en la DGCP.

1.3 Elegibilidad:

Sólo serán consideradas como válidas las propuestas presentadas por personas físicas o jurídicas inscritas en el Registro Nacional de Proveedores del Estado Dominicano y que pertenezcan al rubro de la contratación solicitada.

1.4 Descripción de los servicios a ser adquiridos:

Constituye el objeto de la presente convocatoria los servicios que se detallan a continuación:

Ficha Técnica y /o Especificaciones Técnicas

No. Items	Cantidad	Nombre de los bienes	Unidad/ Medida	Especificaciones técnicas
1	1	Sistema de Mesa de Ayuda	unidad	• Administrador de Casos • Descubrimiento de activos de TI por red local. • Administración de activos de software • Compra & Gestión de contratos • Fácil acceso basado en web

				• Provisión para crear campos de seguimiento personalizados • Curva de aprendizaje mínima soportada con un sencillo entrenamiento de usuario • Soporta Estándares ITIL • Asistente de configuración para configurar el software • Archivado de datos • Catálogo de servicios • Administración de incidentes • Gestión de problemas • Gestión del cambio • CMDB integrado • Gestión de proyectos • Plataforma de aplicaciones personalizadas ○ • Modo de solicitud: Email, Teléfono, Portal de autoservicio. • Soporte para varios sitios • Repositorio central para registrar y rastrear problemas • Generación automática de entradas. • Generación automática de entradas
--	--	--	--	--

				• Enlaces de contratos de mantenimiento • Enviar y recibir correo electrónico de la aplicación • Combinar automáticamente las respuestas de correo electrónico como conversaciones • Enviar y recibir SMS (servicios de mensajes cortos) desde la aplicación • Analizador de correo electrónico • Clasificación y enrutamiento automático de los mensajes • Reenviar solicitudes de forma manual y automática • Personalización del formulario de solicitud • Formularios dinámicos de solicitud con reglas de campo y formulario • Vinculación de dos solicitudes similares • Combinar solicitudes de servicio • Editor de texto enriquecido y capacidad para agregar archivos adjuntos • Solicitud de programación • Calendario del técnico • Colaboración de solicitudes en tiempo real • Solicitar compartir con usuarios finales y agentes • Funciones de acceso técnico • Creación de múltiples tareas para la solicitud • Manejo de la tarea dependiente • Filtro de spam de correo electrónico y filtro de notificación de correo electrónico • Clasificación y enrutamiento basados en grupos de trabajo • Historial de peticiones y estaciones de trabajo
--	--	--	--	--

				• Historial de solicitudes de filtros • Solicitar clasificación por categoría • Vista combinada de solicitudes y tareas • Comuniquen prioridades y severidades junto con la solicitud • Escalamiento automático de solicitudes basadas en reglas de negocio • Activar correo electrónico cuando una regla de negocio coincide • Aplicar regla de negocio después de editar una solicitud • Continúe con las reglas empresariales posteriores después de que una regla esté igualada • Soporte de colas para administrar eficientemente a los técnicos • Disposición para adjuntar documentos a una solicitud • Administrar, editar, asignar y cerrar tickets como grupo • Solicitud de reglas de cierre • Cierre automático del billete al denegar la solicitud • Panel de control del administrador • Método Round Robin para asignar entradas • Portal de autoservicio incluido en el Help Desk • Los usuarios finales pueden crear nuevas solicitudes • Acceso a servicios de gestión del conocimiento para técnicos • Aprobación de la solución recién agregada • Configurar diferentes niveles de sla. • Informes estándar preconstruidos.
--	--	--	--	---

				• Informes personalizados en formato tabular. • Gestión de activos • Exploración de códigos de barras • Descubrimiento automático de estaciones de trabajo en la red • Activos y relaciones de activos • Cumplimiento del software • Administrar solicitudes de compra • Integración con compra, activos y proveedores • Crear y gestionar contratos • Administración de incidentes • Detección y clasificación de problemas • Crear plantillas de cambio personalizadas • Iniciar / Registrar nueva solicitud de cambio • Licencia para 4 técnicos y 350 nodos/ • Licencia perpetua. • 3 años de soporte
2	1	Instalación y Configuración	unidad	• Implementación • Capacitación

1.5 Levantamiento y demostración de los servicios solicitados:

Los Interesados deberán de notificar al Departamento de Compras y Contrataciones el día y el nombre de la empresa o persona que va a realizar el levantamiento de información y demostración de los servicios solicitados para las coordinaciones de lugar, vía correo electrónico a: auxiliardecompras4@conani.gov.do, esto es para poder suminístrales el teléfono y nombre de la persona que les asistirá en la institución.

Nota: Este es un requisito de carácter obligatorio para poder participar en el concurso, si no cumplen con el mismo su propuesta será desestimada sin más trámite al momento de la recepción de los sobres.

2. Documentos a presentar SOBRE “A”:

Presentado en **Un (1)** original debidamente marcado como “**ORIGINAL**” en la primera página de la Oferta, junto con **dos (2)** fotocopias simples de la misma, debidamente marcadas, en su primera página, como “**COPIA**”. El original y las copias deberán estar firmados en todas las páginas por el Representante Legal, debidamente foliadas y deberán llevar el sello social de la compañía.

Es imprescindible enviar dentro del sobre cerrado lo siguiente:

2.1 Sobre de Credenciales:

- ✓ Oferta Técnica (conforme a las especificaciones técnicas suministradas)
- ✓ Formulario de presentación de la oferta **(SNCC. F034)**
- ✓ Formulario de Información sobre el Oferente **(SNCC.F.042).**
- ✓ Registro de Proveedores del Estado (RPE), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
- ✓ Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales.
- ✓ Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social, donde se manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social. (Si procede)
- ✓ Copia de la Cédula de Identidad y Electoral.
- ✓ Copia del Registro Mercantil (si procede).
- ✓ Mostrar constancia de que la compañía está registrado como beneficiario de pago del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF).
- ✓ Certificación tiempo de garantía de los servicios solicitados.

2.2 Documentos a presentar en el sobre B Oferta Económica:

Los documentos contenidos en el **Sobre B “Oferta Económica”** deberán ser presentados en Una (1) original debidamente marcado como “**ORIGINAL**” en la primera página del ejemplar, junto con Dos (2) fotocopias simples de los mismos, debidamente marcadas, en su primera página, como “**COPIA**”. El original y las copias deberán firmarse en todas las páginas por el Representante Legal, debidamente foliadas y deberán llevar el sello social de la compañía.

- ✓ Formulario de presentación de la Oferta Económica **(SNCC. F.033).**

2.3 Los errores NO subsanables en este procedimiento son:

- La falta de presentación de los Formularios de la Oferta **SNCC.F.033, SNCC.F.034 y SNCC.F.042.** sellado y firmado por la persona debidamente autorizada.
- La no realización del levantamiento y demostración del sistema a ofertar.

Nota: Todos los datos y documentos incluidos en la oferta económica (sobre B) son de naturaleza No-Subsanable, excepto errores aritméticos, de acuerdo a lo establecido en la ley.

Las Ofertas deberán ser presentadas únicas y exclusivamente en el formulario designado al efecto, **(SNCC.F.033)**, siendo **inválida toda oferta bajo otra presentación**.

La Oferta Económica deberá presentarse en Pesos Dominicanos (RD\$). Los precios deberán expresarse en **dos decimales (XX.XX)** que tendrán que incluir todas las tasas (divisas), impuestos y gastos que correspondan, transparentados e implícitos según corresponda.

El Oferente será responsable y pagará todos los impuestos, derechos de aduana, o gravámenes que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con los bienes y servicios conexos a ser suministrados.

El Oferente/Proponente que cotiche en cualquier moneda distinta al Peso Dominicano (RD\$), **se auto-descalifica para ser objeto de Adjudicación**.

A fin de cubrir las eventuales variaciones de la tasa de cambio del Dólar de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$), el **Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia** podrá considerar eventuales ajustes, una vez que las variaciones registradas sobrepasen el **cinco por ciento (5%)** con relación al precio adjudicado o de última aplicación. La aplicación del ajuste podrá ser igual o menor que los cambios registrados en la Tasa de Cambio Oficial del Dólar Americano (US\$) publicada por el Banco Central de la República Dominicana, a la fecha de la entrega de la Oferta Económica.

Nota: Los formularios anteriormente nombrados lo deben descargar del Portal de Compras y Contrataciones www.comprasdominicana.gob.do.

3. Entrega de las propuestas:

Todas las propuestas tienen que entregarse físicamente en sobres cerrados y sellados con el sello de la empresa, hasta el **14 de septiembre del 2017, a las 10:00 a.m.**, exclusivamente en la Av. Máximo Gómez No. 154, Ensanche La Fe, Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia, en el Departamento de Compras y Contrataciones. Las propuestas dejadas en otro lugar no serán recibidas. Las propuestas serán recibidas en la fecha y hora señaladas para el cierre de este concurso.

4. Estudio y evaluación de propuestas:

El Departamento de Tecnología del Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), evaluarán todas las ofertas que cumplan con los requerimientos técnicos establecidos, sus detalles, características, tienen que cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas y que económicamente resulten convenientes para la institución.

Las Propuestas tienen que contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos que serán verificados bajo la modalidad “CUMPLE- NO CUMPLE”.

5. Criterios y calificación de las propuestas:

Los principales factores a evaluar, serán los siguientes:

- ✓ Cumplimiento de las especificaciones solicitadas.
- ✓ Oferta Económica, la cual será evaluada, por el precio.
- ✓ Tiempo de entrega.

6. Criterios de adjudicación:

El departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) evaluará las Ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la actividad contractual, y comunicará por escrito al Oferente/Proponente que resulte favorecido. Al efecto, se tendrán en cuenta los factores económicos y técnicos más favorables.

La Adjudicación por items será decidida a favor del Oferente/Proponente cuya propuesta cumpla con los requisitos exigidos y sea calificada como la más conveniente para los intereses institucionales, teniendo en cuenta el precio, marcas, la calidad y la idoneidad del Oferente/ Proponente y las demás condiciones que se establecen en el presente documento.

7. Condiciones específicas del contrato:

7.1 Vigencia del Contrato

La vigencia del Contrato será por un (01) año a partir de la firma y hasta su fiel cumplimiento.

7.2 Incumplimiento del contrato

Se considerará incumplimiento del Contrato:

- a. La mora del Proveedor en la entrega de los Bienes/Servicios.
- b. La falta de garantía de los Bienes/servicios brindados.

8. Facturación:

Las facturas deberán indicar el número del proceso adjudicado. En caso de que las facturas presentadas para su pago presenten errores o deficiencias, se le indicará por escrito o por correo electrónico al PROVEEDOR las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurre a partir de la prestación del citado documento y hasta que el PROVEEDOR presenta las correcciones, no se computará para efectos del plazo establecido para el pago.

9. Forma de pago:

El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), realizará los pagos en un aproximado de 45 días, luego de recibido los servicios.

10. Otras observaciones:

La empresa adjudicataria deberá mantenerse en todo momento al día con sus obligaciones fiscales y de seguridad social, para poder recibir los pagos correspondientes a los servicios ofrecidos. En ese sentido, si por el no cumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario la Tesorería se ve imposibilitada de recibir los servicios objeto de la presente contratación, el contrato podrá ser rescindido dando pie a la adjudicación de la empresa que haya quedado en segundo lugar o a un nuevo proceso. En este caso, la entidad contratante dispondrá la ejecución de la garantía presentada en proporción a la parte no cumplida del contrato.