



REPÚBLICA DOMINICANA

**DGA**  
ADUANAS

DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

“AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD”

**TÉRMINOS DE REFERENCIA Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

“Up-grade (completivo) y la contratación por un (1) año del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la aplicación Eikon para la Gerencia de Recursos Humanos”

Proceso de Excepción

DGAP-CCC-PEPU-2019-0019

Santo Domingo, Distrito Nacional

Abril, 2019

## 1. DATOS DEL PROCESO

### 1.1. Objeto.

Constituye el objeto de la presente convocatoria el **“Up-grade (completivo) y la contratación por un (1) año del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la aplicación Eikon para la Gerencia de Recursos Humanos”**, de acuerdo con las condiciones fijadas en los Términos de Referencia. La adjudicación se hará a favor del Oferente que presente la mejor propuesta y que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas, sea calificado como la Oferta que más convenga a la satisfacción del interés general y el cumplimiento de los fines y cometidos de la administración conforme a especificaciones y precio.

### 1.2. Presentación de Ofertas.

La entrega de Propuestas se efectuará en la Gerencia Administrativa de la Dirección General de Aduanas, sita en Av. Abraham Lincoln, esq. Jacinto Mañón, No.1101, ensanche Serrallés hasta la **fecha y lugar indicados** en el Cronograma del proceso y sólo podrá postergarse por causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito definidos en el presente documento.

### 1.3. Disponibilidad y Adquisición de Términos de Referencia y Especificaciones.

Los Términos de Referencia y Especificaciones estarán disponibles para quien lo solicite, en la sede central de la Dirección General de Aduanas, ubicada en la Avenida Abraham Lincoln No. 1101, esquina Jacinto Mañón, Santo Domingo, República Dominicana en el horario de 8:30 A.M. a 4:30 P.M, en la fecha indicada en el Cronograma de la Comparación de Precios y en la página Web de la institución [www.aduanas.gob.do](http://www.aduanas.gob.do) y en el portal administrado por el Órgano Rector, [www.comprasdominicana.gov.do](http://www.comprasdominicana.gov.do), para todos los interesados. El Oferente que adquiera los Términos de Referencia y Especificaciones a través de la página Web de la institución, [www.aduanas.gob.do](http://www.aduanas.gob.do) o del portal administrado por el Órgano Rector, [www.comprasdominicana.gov.do](http://www.comprasdominicana.gov.do), deberá enviar un correo electrónico a [compras@dga.gov.do](mailto:compras@dga.gov.do), o en su defecto, notificar al Departamento de Compras de la Dirección General de Aduanas sobre la adquisición de este, a los fines de que la Entidad Contratante tome conocimiento de su interés en participar.

### 1.4. Conocimiento y Aceptación de los Términos de Referencia y Especificaciones.

El sólo hecho de un Oferente/Proponente participar en esta Comparación de Precios de Obras implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento por él, por sus miembros, ejecutivos y su Representante Legal, a los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en los Términos de Referencia y Especificaciones, el cual tienen carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

### 1.5. Condiciones de Pago.

La condición de pago establecida es crédito.

### 1.6. Moneda de la Oferta.

El precio en la Oferta deberá estar expresado en moneda nacional, (**Pesos Dominicanos, RD\$**).

### 1.7. Plazo de Mantenimiento de Oferta

Los Oferentes/Proponentes deberán mantener las Ofertas por el término de **sesenta (60) días calendarios** contados a partir de la fecha del acto de apertura.

### 1.8. Prohibición de contratar.

No podrán participar como Oferentes/Proponentes, en forma directa o indirecta, las personas físicas o sociedades comerciales que se relacionan a continuación:

1. Presidente y Vicepresidente de la República; Secretarios y Subsecretarios de Estado; los Senadores y Diputados del Congreso de la República; Magistrados de la Suprema Corte de Justicia, de los demás tribunales del orden judicial, de la Cámara de Cuentas y de la Junta Central Electoral; los Síndicos y Regidores de los Ayuntamientos de los Municipios y del Distrito Nacional; el Contralor General de la República y el Subcontralor; el Director de Presupuesto y Subdirector; el Director Nacional de Planificación y el Subdirector; el Procurador General de la República y demás miembros del Ministerio Público; el Tesorero Nacional y el Subtesorero y demás funcionarios de primer y segundo nivel de jerarquía de las instituciones incluidas bajo el ámbito de aplicación de la Ley 340-06.
2. Jefes y subjefes de Estado Mayor de las Fuerzas Armadas, así como jefe y subjefes de la Policía Nacional;
3. Los funcionarios públicos con injerencia o poder de decisión en cualquier etapa del procedimiento de contratación administrativa;
4. Todo personal de la entidad contratante;
5. Los parientes por consanguinidad hasta el tercer grado o por afinidad hasta el segundo grado, inclusive, de los funcionarios relacionados con la contratación cubiertos por la prohibición, así como los cónyuges, las parejas en unión libre, las personas vinculadas con análoga relación de convivencia afectiva o con las que hayan procreado hijos, y descendientes de estas personas;
6. Las personas jurídicas en las cuales las personas naturales a las que se refieren los Numerales 1 al 4 tengan una participación superior al diez por ciento (10%) del capital social, dentro de los seis meses anteriores a la fecha de la convocatoria;
7. Las personas físicas o jurídicas que hayan intervenido como asesoras en cualquier etapa del procedimiento de contratación o hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o los diseños respectivos, salvo en el caso de los contratos de supervisión;
8. Las personas físicas o jurídicas que hayan sido condenadas mediante sentencia que haya adquirido la autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada por delitos de falsedad o contra la propiedad, o por delitos de cohecho, malversación de fondos públicos, tráfico de influencia, prevaricación, revelación de secretos, uso de información privilegiada o delitos contra las finanzas públicas, hasta que haya transcurrido un lapso igual al doble de la condena. Si la condena fuera por delito contra la administración pública, la prohibición para contratar con el Estado será perpetua;
9. Las empresas cuyos directivos hayan sido condenados por delitos contra la administración pública, delitos contra la fe pública o delitos comprendidos en las convenciones internacionales de las que el país sea signatario;
10. Las personas físicas o jurídicas que se encontraren inhabilitadas en virtud de cualquier ordenamiento jurídico;
11. Las personas que suministraren informaciones falsas o que participen en actividades ilegales o fraudulentas relacionadas con la contratación;

12. Las personas naturales o jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para contratar con entidades del sector público, de acuerdo con lo dispuesto por la presente ley y sus reglamentos;
13. Las personas naturales o jurídicas que no estén al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o de la seguridad social, de acuerdo con lo que establezcan las normativas vigentes.

PARRAFO I: Para los funcionarios contemplados en los Numerales 1 y 2, la prohibición se extenderá hasta seis (6) meses después de la salida del cargo.

PARRAFO II: Para las personas incluidas en los Numerales 5 y 6 relacionadas con el personal referido en el Numeral 3, la prohibición será de aplicación en el ámbito de la institución en que estos últimos prestan servicios.

En adición a las disposiciones del Artículo 14 de la Ley 340-06 con sus modificaciones NO podrán ser Oferentes ni contratar con el Estado Dominicano, los Oferentes que hayan sido inhabilitados temporal o permanentemente por la Dirección General de Contrataciones Públicas en su calidad de Órgano Rector del Sistema. En el caso de inhabilitación temporal, la prohibición será por el tiempo establecido por el Órgano Rector. Tampoco podrán contratar con el Estado dominicano los proveedores que no hayan actualizado sus datos en el Registro de Proveedores del Estado.

#### **1.9. Documentos para Presentar.**

##### **Oferta Técnica Sobre "A"**

###### **A. Documentación Legal:**

1. Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034)
2. Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042)
3. Registro de Proveedores del Estado (RPE) con documentos legales-administrativos actualizados, emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
4. Certificado MiPymes (Si aplica)
5. Copia del Certificado del nombre comercial vigente.
6. Copia del Certificado de Registro Mercantil vigente. (Certificado Cámara de Comercio)
7. Copia del Registro Nacional de Contribuyentes vigente.
8. Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en el cual se manifieste que el oferente está al día con sus obligaciones fiscales.
9. Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), la cual manifieste que está al día con sus obligaciones de la Seguridad Social.
10. Copia de los estatutos de la empresa.
11. Copia del Acta de la Asamblea Constitutiva (con su nómina de presencia) (Certificado Cámara de Comercio).

12. Copia de la última Acta de Asamblea vigente que elige o ratifica la Directiva actual (con su nómina de presencia). (Certificado Cámara de Comercio)
13. Copia de identificación del representante legal (cédula nueva/pasaporte)
14. Compulsa Notarial. (Esto no aplica para empresas creadas después de la "Ley de Sociedades Comerciales 479-08 y sus transformaciones").
15. En caso de que los estatutos hayan sufrido alguna modificación depositar copia del Acta de Asamblea Extraordinaria que conoce dicha modificación. (Certificado Cámara de Comercio)
16. Lista de Suscriptores actualizada. (Certificado Cámara de Comercio).
17. Si la empresa aumento el capital, el pago del impuesto.
18. 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
19. Declaración Jurada de que el Oferente no se encuentre embargado.

**B. Documentación Financiera:**

20. Copia de los estados financieros auditados y sellados (Balance General, Estado de Resultado, Estado de Cambio y Flujo de Efectivo), estados comparativos de los últimos dos años, dos mil diecisiete (2017) y dos mil dieciséis (2016).

**C. Documentación Técnica:**

21. Oferta Técnica (conforme a las especificaciones técnicas suministradas).
22. Lista de principales clientes con nombres y números de teléfonos de contactos para referencia.

**Oferta Económica Sobre "B"**

1. Formulario de oferta económica **SNCC.F.033 (expresado en moneda nacional)**.
2. **Garantía de la Seriedad de la Oferta.** Correspondiente a Garantía Bancaria o Póliza de Fianza, por el monto equivalente al 1% del monto total de la oferta (ORIGINAL). La vigencia de la garantía será de sesenta (60) días. (No se aceptan cheques como garantía).
3. Forma de pago.

**1.10. Presentación de los Documentos Contenidos en el Sobre.**

Los documentos contenidos en el sobre deberán ser presentados en un (01) original debidamente marcado como "**ORIGINAL**" en la primera página del ejemplar, junto con una (1) fotocopia simple de los mismos, debidamente marcada, en su primera página, como "**COPIA**".



**Las Ofertas se presentarán en sobres cerrados y rotulados con las siguientes inscripciones:**

NOMBRE DEL OFERENTE/PROPONENTE  
(Sello Social)  
Firma del Representante Legal  
COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS**  
PRESENTACIÓN: OFERTA TÉCNICA Y ECONÓMICA  
**DGAP-CCC-PEPU-2019-0019**

El Oferente que adquiera la ficha técnica a través de la página web de la institución, <http://www.aduanas.gob.do/> o del portal administrado por el Órgano Rector, [www.comprasdominicana.gov.do](http://www.comprasdominicana.gov.do), deberá enviar un correo electrónico notificando al Departamento de Compras de la Dirección General de Aduanas, sobre la adquisición del mismo, a los fines de que la Entidad Contratante tome conocimiento de su interés en participar.

Para fines de consultas, canalizarlas a través de los **datos de contacto** siguientes:

Correo: [l.portuomdo@dga.gov.do](mailto:l.portuomdo@dga.gov.do)  
Teléfono: (809) 547-7070 ext. 2510/2512

**1.11. Cronograma del Proceso.**

(pendiente de modificar)

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación	Lunes 8 de abril 2019
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados	Hasta el miércoles 10 de abril 2019
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones	Hasta el jueves 11 de abril 2019
4. Recepción de Propuestas: "Sobre A" y "Sobre B"	Viernes 12 de abril 2019, Desde las 9:00 a. m. a 4:30 p. m. en la Gerencia Administrativa, ubicada edificio Sede DGA.
5. Apertura de "Sobre A" Propuestas Técnicas y Sobre "B" Propuestas Económicas	Lunes 15 de abril, a las 9:00 a.m.
6. Adjudicación	Concluido el proceso de evaluación
7. Notificación y Publicación de Adjudicación	5 días hábiles a partir del Acto Administrativo de Adjudicación
8. Plazo para la constitución de la Garantía Bancaria de Fiel Cumplimiento de Contrato	Dentro de los siguientes 05 días hábiles, contados a partir de la Notificación de Adjudicación

9. Suscripción del Contrato	No mayor a 20 días hábiles contados a partir de la Notificación de Adjudicación
10. Publicación de los Contratos en el portal institución y en el portal administrado por el Órgano Rector.	Inmediatamente después de suscritos por las partes

### 1.12. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

Los Adjudicatarios cuyos contratos excedan el equivalente en Pesos Dominicanos de **Diez Mil Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con 00/100 (US\$10.000,00)**, están obligados a constituir una **Garantía Bancaria o Póliza de Seguro**, con las condiciones de ser incondicionales, irrevocables y renovables; se otorgarán en la misma moneda de la oferta, 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 de la Entidad Contratante, cualquiera que haya sido el procedimiento y la forma de Adjudicación del Contrato. La misma debe ser emitida por una entidad bancaria de reconocida solvencia en la República Dominicana.

En caso de que el adjudicatario sea MIPYMES el importe de la Garantía será del **UNO POR CIENTO (1%)** del monto total del contrato a intervenir.

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, la Entidad Contratante, 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 con el plazo que le será otorgado por la Entidad Contratante, mediante comunicación formal.

#### 1.12.1. Vigencia de Garantía Fiel Cumplimiento de Contrato.

La vigencia del Contrato será a partir de la fecha de la suscripción de este y hasta su fiel cumplimiento.

#### 1.12.2. Devolución de las Garantías.

a) **Garantía de la Seriedad de la Oferta:** Tanto al Adjudicatario como a los demás oferentes participantes una vez integrada la garantía de fiel cumplimiento de contrato.

b) **Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato y Garantía de Adjudicaciones Posteriores:**

Después de aprobada la liquidación del Contrato, si no resultaren responsabilidades que conlleven la ejecución de la Garantía y transcurrido el plazo de esta, se ordenará su devolución.

### 1.13. Vigencia del Contrato.

La vigencia del contrato será de un año a partir de la fecha de la suscripción de este y hasta su fiel cumplimiento, de conformidad con el cronograma de entrega del suministro o servicio adjudicado.

## 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 2.1. Descripción.

El objeto del proceso es la contratación de una empresa que nos brinde el **“Up-grade (completivo) y la contratación por un (1) año del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la aplicación Eikon para la Gerencia de Recursos Humanos”**

**Requerimientos y especificaciones técnicas.**

#### **Lote-1 (Servicio de soporte técnico y mantenimiento de la Aplicación Eikon, por un (1) año)**

**Servicios de Soporte:** Eikon S.A.S deberá usar los esfuerzos comerciales razonables para reparar, como se describe más abajo, los errores reportados y verificables en los programas que forman parte de la Aplicación, a los fines de que dichos programas operen en todos sus aspectos las funciones implementadas.

Reconociendo tres niveles de gravedad:

- **Gravedad 1: Impacto crítico al negocio:** Casos en los cuales el uso de la Aplicación se detenga o mal funcione tan severamente que la Dirección General de Aduanas no pueda continuar con su trabajo. Eikon S.A.S deberá reparar el error reportado dentro un plazo no mayor de dos (2) a cuatro (4) horas contadas a partir de la notificación, proporcionando personal técnico necesario hasta que se alcance una solución aceptable.

Una vez iniciado el proceso de reparar el error reportado, los técnicos de Eikon S.A.S deberán continuar trabajando hasta resolver el problema o hasta llegar a un punto donde por razones técnicas o de logística impidan continuar. En este último caso, el trabajo se reiniciará dentro de las cuatro (4) horas subsiguientes a la razón que obligaron a detener el proceso.

- **Gravedad 2: Impacto moderado al negocio:** Casos en los cuales características importantes de la Aplicación no están disponibles, pero existe una solución de trabajo que permite continuar las operaciones con menores funcionalidades. Eikon S.A.S deberá reparar el error reportado dentro un plazo de doce (12) horas a partir de la notificación, proporcionando personal técnico necesario hasta que se alcance una solución aceptable.
- **Gravedad 3: Impacto mínimo al negocio:** Aquellos casos en los cuales se solicite información o clarificación de funciones o la documentación de la Aplicación, sin existencia de impacto en la

operación de la Aplicación. En estos casos, Eikon S.A.S deberá proporcionar la respuesta inicial dentro de un plazo de veinticuatro (24) horas contadas a partir de la notificación formal.

Horarios de atención del servicio de soporte: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Eikon S.A.S deberá proporcionar las siguientes vías de consultas gratis: telefónicas; Correo electrónico; Conexión Remota para la Mesa de Ayuda (Help Desk). En caso de requerir un recurso presencial, el mismo será enviado de acuerdo al horario de atención del servicio de soporte sin costo adicional.

Eikon S.A.S deberá proporcionar una copia de la herramienta de reparación (Fix) o solución de trabajo (Ej: nuevo ejecutable, nuevo script, Etc.) en un medio apropiado. La Dirección General de Aduanas distribuirá la herramienta conforme sea necesario.

Todos los reportes de incidentes serán realizados únicamente por el personal autorizado por la Dirección General de Aduanas, siendo notificando por escrito a Eikon S.A.S.

**Servicio de actualización:** Eikon S.A.S deberá suministrar sin costo adicional las actualizaciones a la aplicación que se encuentren disponibles de los módulos previamente adquiridos, garantizando que la Aplicación estará disponible 24/7 durante los procesos de actualización.

## **Lote-2 (Servicio de soporte técnico y mantenimiento de la Aplicación Eikon, única aplicación)**

### **Requerimientos**

#### **1. Ciclo básico de Recursos Humanos**

Funciones básicas de recursos humanos: ingresos, cambios, salidas y reportes necesarios para correr las gestiones de recursos humanos.

Requisiciones: creación de cargos, creación de puestos; plantilla organización; solicitud externa; proceso de selección; contratación; consulta de solicitud externa; acciones de personal; check-out; modificar expediente; modificar históricos; consultas varias; reportes varios; elaboración de cartas; reportes movimientos; consultas por selección; aumentos masivos; manejo de asistencias manual reportes administrativos; educación formal; educación continuada; manejo de beneficios; manejo de vacaciones; simulación de prestaciones; reportes legales; regla negocio empresa; tablas de referencia; reglas de negocio (ciclo básico); impresión de formularios; reportes legales; informacion básica gestión; planes de salud.

#### **2. Nómina**

Proceso de cálculo fácil, verificación, aprobación y pago a empleados; incluye múltiples nóminas, descuentos de liquidación de impuesto sobre la renta (ISR), AFP, SFS, Infotep, ARLSS, multimoneda, múltiples formas de pagos semanal, quincenal, bisemanal, mensual, eventuales, reportes horizontales y verticales ajustables, envío de volantes de pagos por correo, historial de todos los pagos y deducciones realizadas a los empleados, configuración de provisiones y aportes del empleador, cuadros visuales de cálculo, manejo de planes de

ahorros y prestamos, manejo de reclamaciones, faltantes de cajero, depósitos a bancos comerciales, interfaz con bancos

**3. Administración de Puestos (instalación y configuración estándar)**

Incluye especificaciones y descripciones de puestos, reglas de selección área fines de reclutamiento automático, planificación de plazas vacantes, guía de entrevistas-

### 3. 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":

**Elegibilidad:** Que el Proponente está legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país.

**Capacidad Técnica:** Que los Bienes cumplan con las todas características especificadas en los requerimientos y especificaciones técnicas.

El no cumplimiento en una de las especificaciones y/o garantías técnicas, el no colocar el nivel de detalle solicitado y los servicios especificados en las propuestas, el no incluir uno de los documentos solicitados en la propuesta técnica de naturaleza no subsanable, implica la descalificación de la Oferta y la declaración de NO CONFORME del Servicio ofertado. En este caso no se realizará evaluación alguna de otros aspectos ya que dicha oferta estará descalificada.

### 4. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El Comité de Compras y Contrataciones 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 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, la calidad, y las demás condiciones que se establecen en el presente documento.

El oferente que resulte adjudicatario debe entregar firmada la Carta Compromiso Ético de la DGA al momento de la firma del contrato.

Los formularios deben ser descargados en el siguiente enlace:

<http://www.comprasdominicana.gov.do/web/guest/documentos-estandar>



1. Formulario de Oferta Económica **(SNCC.F.033)**
2. Presentación de Oferta **(SNCC.F.034)**
3. Formulario de Información sobre el Oferente **(SNCC.F.042)**
4. Formulario de Currículo del Personal Profesional propuesto **(SNCC.D.045)**
5. Formulario de Autorización del Fabricante **(SNCC.F.047)**, si procede.
6. Modelo de carta de designación o sustitución de Agentes Autorizados **(SNCC.D.051)**
7. Modelo de carta de aceptación de designación como Agentes Autorizados **(SNCC.D.052)**
8. 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.