



REPÚBLICA DOMINICANA



**TÉRMINOS DE REFERENCIA Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**  
**"Servicio de Soporte Premier de Microsoft"**

**Procedimiento de Excepción**

**DGAP-CCC-PEPU-2021-0008**

Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional

Junio, 2021

17  
PP  
mxy

112  
CM

## 1. DATOS DEL PROCESO

### 1.1. Objeto.

Constituye el objeto de la presente convocatoria es el “**Servicio de Soporte Microsoft Premier**”, de acuerdo con las condiciones fijadas en las presentes Especificaciones Técnicas. 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 el Departamento de Compras de la Dirección General de Aduanas, sita en Av. Abraham Lincoln, esq. Jacinto Mañón, No.1101, ensanche Serralles o a través del portal transaccional de Compras Dominicanas 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.dgcp.gob.do](http://www.dgcp.gob.do), deberá enviar un correo electrónico a [ru.espaillat@aduanas.gob.do](mailto:ru.espaillat@aduanas.gob.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 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.

### 1.3. Condiciones de Pago.

El oferente debe especificar en su oferta la forma de pago.

La Entidad Contratante no podrá comprometerse a entregar, por concepto de avance, un porcentaje mayor al veinte por ciento (20%) del valor del Contrato, contra presentación de Garantía de Buen Uso de Anticipo.

### 1.4. Moneda de la Oferta.

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

### 1.5. 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.

### 1.6. Documentos a 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) actualizado, emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas, con la siguiente actividad comercial: **81111811** - Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda.
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 de la última Acta de Asamblea vigente que elige o ratifica la Directiva actual (con su nómina de presencia). (Certificado Cámara de Comercio)
12. Copia de identificación del representante legal (cédula nueva/pasaporte)
13. En caso de que los estatutos hayan sufrido alguna modificación o adecuación depositar copia del Acta de Asamblea Extraordinaria que conoce dicha modificación. (Certificado Cámara de Comercio)
14. Lista de Suscriptores actualizada. (Certificado Cámara de Comercio).
15. 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, si está sometida a un proceso de quiebra y que el Oferente no se encuentre embargado. (notarizado)

**B. Documentación Financiera:**

16. Copia de los estados financieros auditados y sellados en todas las páginas por el auditor actuante (Balance General, Estado de Resultado, Estado de Cambio y Flujo de Efectivo), estados comparativos de los últimos dos años, dos mil dieciocho (2018) y dos mil diecinueve (2019).

**C. Documentación Técnica:**

17. Oferta Técnica (conforme a las especificaciones técnicas suministradas)
18. Carta especificando tiempo de entrega y garantía.
19. Carta especificando condiciones de pago.

**Nota:** En el caso de proveedores extranjeros, la documentación legal y financiera de la empresa debe estar debidamente legalizada en el consulado acreditado de República Dominicana en el país de emisión, traducida en idioma español.

**Oferta Económica Sobre "B"**

1. Oferta económica en el formulario designado al efecto, (SNCC.F.033). (expresado en moneda nacional). **(No subsanable)**
2. Garantía de la Seriedad de la Oferta. Correspondiente a la Garantía Bancaria o Póliza de Fianza de una compañía de seguros reconocida a juicio de la Entidad Contratante por el monto equivalente al 1% del monto total de la oferta (ORIGINAL). La vigencia de la garantía será de sesenta (60) días calendarios, **contados a partir del acto de apertura de las ofertas técnicas Sobre A. (No subsanable)**

**1.7. 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 dos (2) fotocopias simples 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

REFERENCIA: DGAP-CCC-PEPU-2021-0008

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, <https://www.dgcp.gob.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 a través del correo [compras@aduanas.gob.do](mailto:compras@aduanas.gob.do).

Para fines de consultas, canalizarlas a través del correo de:

**Datos de contacto:**

Correo: [l.portuondo@aduanas.gob.do](mailto:l.portuondo@aduanas.gob.do) / [compras@aduanas.gob.do](mailto:compras@aduanas.gob.do)

Teléfono: (809) 547-7070 ext. ext. 2510, 2512

**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 se aplicará 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. Cronograma del Proceso.

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación	10/06/2021
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados	Hasta el 11/06/2021, a las doce del mediodía (12:00 pm)
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones	Hasta el 14/06/2021, a las doce del mediodía (12:00 pm)
4. Recepción de Propuestas: "Sobre A" y "Sobre B"	<b>Martes 15 de junio de 2021, a las 3 de la tarde (3:00pm), en el Departamento de Compras, ubicado edificio Sede DGA</b>
5. Apertura de "Sobre A" Propuestas Técnicas y Sobre "B" Propuestas Económicas	Martes 15 de junio de 2021, a las tres y treinta de la tarde (3:30 pm)
6. Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanables	15/06/2021
7. Periodo de subsanación de ofertas	Hasta el 18 de junio de 2021, a las 12 del mediodía
8. Adjudicación	Concluido el proceso de evaluación
9. Notificación y Publicación de Adjudicación	5 días hábiles a partir del Acto Administrativo de Adjudicación
10. Plazo para la constitución de la Garantía Bancaria y/o Póliza de Seguros de Fiel Cumplimiento de Contrato	Dentro de los siguientes 05 días hábiles, contados a partir de la Notificación de Adjudicación
11. Suscripción del Contrato	No mayor a 20 días hábiles contados a partir de la Notificación de Adjudicación
12. Publicación de los Contratos en el portal institución y en el portal administrado por el Órgano Rector.	Inmediatamente después de suscritos por las partes

RNC: 401039249

### 1.10. 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 y/o compañía de seguros 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.

Quando 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.

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

La vigencia de la garantía será el tiempo de vigencia del contrato, contados a partir de la constitución de esta hasta el fiel cumplimiento del contrato.

#### 1.10.2. 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.



**1.11. Vigencia del Contrato**

La vigencia del Contrato será desde la suscripción del mismo y su Registro ante la Contraloría General de la República. y hasta su fiel cumplimiento, de conformidad con el cronograma para la ejecución del servicio, el cual formará parte integral y vinculante del mismo.

**1.12. Rectificaciones Aritméticas.**

Para fines de subsanaciones, los errores aritméticos serán corregidos de la siguiente manera:

- Si existiere una discrepancia entre una cantidad parcial y la cantidad total obtenida multiplicando las cantidades parciales, prevalecerá la cantidad parcial y el total será corregido.
- Si la discrepancia resulta de un error de suma o resta, se procederá de igual manera; esto es, prevaleciendo las cantidades parciales y corrigiendo los totales.
- Si existiere una discrepancia entre letras y cifras, prevalecerá el monto expresado en letras.

**2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**2.1. Descripción**

El objeto del presente proceso es la contratación del “**Servicio de Soporte Premier de Microsoft para la Dirección General de Aduanas**”.

Descripción del Servicio Standard	1 año
<b>Aseguramiento y Monitoreo del Soporte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Recursos y Planeación de uso del Servicio</li> <li>• Perfilación de la Cuenta y Reportes de Avance</li> <li>• Administración de escalación de problemas</li> <li>• Transferencia de Conocimiento</li> <li>• Servicios de administración</li> </ul>	INCLUIDO
<b>Servicios Proactivos (Asistencia de Soporte y Talleres)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Preventivos</li> <li>• Talleres de Transferencia de Conocimiento (Workshops y WorkshopPLUS)</li> <li>• Health Checks y revisiones de soportabilidad</li> <li>• Comunicación flash en línea e información de Soporte</li> <li>• (1) Onboarding Accelerator – Deployment and Migration Assistance for System Center Operations Manager Base</li> </ul>	250 hrs
<b>Herramientas de Información y de Soporte en Línea</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premier en línea - Service Desk</li> <li>• Boletines de Información (Seguridad, Updates, Tips Tecnológicos)</li> </ul>	INCLUIDO
<b>Servicios de Respuesta a Problemas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas de soporte a problemas</li> <li>• Esquema de manejo de situaciones críticas CritSit</li> <li>• Rapid Onsite Support Services PFE</li> </ul>	100 hrs

RNC: 401039249

Handwritten notes: 'S', 'fel', 'MAMY' in blue ink.

Handwritten initials 'MR' and 'WL' in blue ink.

## 2.2. Condiciones Generales

1. El oferente debe presentar por escrito, firmado y sellado el SLA para los servicios de respuestas a problemas, indicando lo siguiente:
  - a. Forma de contacto para reportar el incidente.
  - b. Matriz de escalamiento, indicando nombre, correo electrónico y número de teléfono.
2. El oferente debe proporcionar la tarifa en caso de que se consuman las horas ya establecidas en este pliego de condiciones para:
  - a. Horas de soporte proactivo.
  - b. Horas de soporte en sitio de emergencia.
  - c. Revisiones de Soportabilidad adicionales
3. El oferente deberá presentar por escrito, firmado y sellado, las concesiones especiales en caso de que apliquen.

## 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 la o el Oferente está legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país o en su país de origen.

**Situación Financiera:** Que cuenta con la estabilidad financiera suficiente para efectuar satisfactoriamente el eventual contrato.

- a) Índice de solvencia:  $\text{ACTIVO TOTAL} / \text{PASIVO TOTAL}$   
Límite establecido: igual o mayor a 1.00
- b) Índice de liquidez corriente:  $\text{ACTIVO CORRIENTE} / \text{PASIVO CORREINTE}$   
Límite establecido: igual o mayor a 1.00
- c) Capital de trabajo neto:  $\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORREINTE}$   
Límite establecido: Resultado Positivo

**Capacidad Técnica:** Que las Ofertas cumplan con todas las características solicitadas en las Especificaciones Técnicas.

El no cumplimiento en una de las especificaciones técnicas y/o condiciones generales, 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 presentados por los oferentes.

La Adjudicación será decidida a favor del Oferente/Proponente cuya propuesta cumpla con los requisitos técnicos exigidos en estos términos y presente menor precio en su oferta económica.

**Nota:**

Los formularios deben ser descargados en el siguiente enlace:

<https://www.dgcp.gob.do/sobre-nosotros/marco-legal/documentos-estandar/>

15

pep

MAMY

MR

WU