



REPÚBLICA DOMINICANA



**TÉRMINOS DE REFERENCIA Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**  
**“Contratación de una herramienta para la interacción de los contribuyentes a través del servicio de mensajería de WhatsApp”**

**Compra Menor**

**DGAP-DAF-CM-2021-00210**

Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional

Octubre 2021

## 1. DATOS DEL PROCESO

### 1.1. Objeto.

Constituye el objeto de la presente convocatoria la **“Contratación de una herramienta para la interacción de los contribuyentes a través del servicio de mensajería de WhatsApp”**, 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. Condiciones de Pago.

La condición de pago establecida es crédito.

### 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.

### 1.5. Documentos a Presentar.

#### Oferta Técnica Sobre “A”

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), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas. (actividad comercial 81110000 - Servicios informáticos)
4. Certificado MIPYMES (si aplica)
5. Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en el cual se manifieste que el oferente está al día con sus obligaciones fiscales.
6. 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.
7. Acta constitutiva de la empresa con su nómina de presencia. (Certificado por la Cámara de Comercio)

8. Acta actualizada de la empresa con su nómina de presencia (certificado Cámara de Comercio).
9. Copia del acta donde se haya realizado cualquier cambio con relación a composición accionaria si la hay (certificado Cámara de Comercio).
10. Oferta Técnica (especificaciones técnicas de cada ítem).
11. Depositar tres (3) cartas de recomendación firmadas, selladas y con la persona principal de contacto, de clientes que estén utilizando la herramienta propuesta.
12. Carta de certificación del fabricante, de que puede vender y brindar soporte a la herramienta propuesta.
13. Carta compromiso donde se compromete a realizar los upgrades y el mantenimiento de la herramienta sin costo para la Dirección General de Aduanas
14. Acuerdo de nivel de servicio (SLA).
15. Carta de aceptación de las condiciones de pago conforme a lo establecido en el punto 1.3.
16. Carta especificando tiempo de entrega.

### **Oferta Económica Sobre "B"**

1. Oferta económica en el formulario designado al efecto, (SNCC.F.033). (expresado en moneda nacional), **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 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  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS  
PRESENTACIÓN: OFERTA TÉCNICA Y ECONÓMICA  
REFERENCIA: DGAP-DAF-CM-2021-0210

**De preferencia enviar sus propuestas a través del portal transaccional de compras dominicanas.**

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 de dirección electrónica [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. 2510/2512

**1.8. Cronograma del Proceso.**

| ACTIVIDADES   | PERÍODO DE EJECUCIÓN   |
|---|--|
| 1. Publicación  | 06/10/2021   |
| 2. Período para realizar consultas por parte de los interesados                 | Hasta el 8/10/2021 a las 11:45 a.m.  |
| 3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones | Hasta el 11/10/2021 a la 9:07 a.m.   |
| 4. Recepción de Propuestas: "Sobre A" y "Sobre B"                               | 11/10/2021 hasta las 4:30 p.m.<br>Departamento de Compras, ubicado edificio Sede DGA |
| 5. Apertura de "Sobre A" Propuestas Técnicas y Sobre "B" Propuestas Económicas  | 12/10/2021   |
| 6. Periodo de subsanación de ofertas  | Dos días hábiles contados a partir de la notificación                                |
| 7. Adjudicación   | Concluido el proceso de evaluación   |
| 8. Notificación y Publicación de Adjudicación                                   | 5 días hábiles a partir del Acto Administrativo de Adjudicación                      |

**2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**2.1. Descripción**

El objeto del proceso es la "Contratación de una herramienta para la interacción de los contribuyentes a través del servicio de mensajería de WhatsApp", por un periodo de doce (12) meses, con las siguientes especificaciones:

**2.2. Especificaciones técnicas.**

- La herramienta propuesta debe ser una solución omnicanal 100% Cloud.
- La herramienta propuesta debe ser capaz de integrarse con los sistemas de la Dirección General de Aduanas.

- La herramienta propuesta debe contar con un reporteador en tiempo real, que permita visualizar:
  - a) Reportes de pasos.
  - b) Análisis por agente (cantidad de sesiones, mensajes traficados).
  - c) Reporte de sesiones (cantidad de sesiones, abandonos, mensajes enviados y recibidos, tiempo de espera promedio).
  - d) Consultas realizadas por hora, por día y análisis detallado de las interacciones.
  - e) Histórico de conversaciones.
  - f) Cantidad de contribuyentes que ingresaron en cada opción.
  - g) Asistencias realizadas por autogestión.
  - h) Abandono de interacciones de los contribuyentes.
  - i) Dashboard visualizando en tiempo real cada uno de los canales y la actividad que se está llevando a cabo en ellos.
- La herramienta debe contar con un panel de operador, que permita al contribuyente tener la opción de interactuar con un representante si el bot no puede contestar la pregunta.
- La herramienta propuesta debe tener la flexibilidad de realizar encuestas.
- La herramienta propuesta debe permitir personalizar a los contribuyentes personalizando cada contacto.
- La herramienta propuesta debe contar con un gestor de contenido que permita modificar desde la aplicación WEB los textos y respuestas del chatbot.
- La herramienta propuesta debe permitir configurar una pantalla y mensaje de mantenimiento configurable por los administradores.
- La herramienta propuesta debe permitir configurar listas negras y bloqueos configurables por los administradores.
- La herramienta propuesta debe permitir configurar listas de palabras restringidas.
- La herramienta propuesta debe contar con un gestor de usuarios que permita perfilar los permisos de los usuarios.
- La herramienta propuesta debe ser escalable sin que esto signifique un costo adicional para la Dirección General de Aduanas.
- El licenciamiento de la herramienta propuesta debe ser ilimitado.

### 2.3. Condiciones Generales.

- El oferente debe incluir en su propuesta la configuración inicial y la implementación sobre WhatsApp Enterprise, Instagram y la página web con 10 opciones de menú predefinidas y considerando hacer integraciones a sus sistemas mediante el uso de 6 webservice.
- El oferente debe presentar por escrito, firmado y sellado, el SLA para los servicios de respuestas a problemas, indicando lo siguiente:
  - a) Soporte 24/7 enfocado en el correcto funcionamiento y continuidad de la herramienta.

- b) Forma de contacto para reportar el incidente.
- c) Matriz de escalamiento, indicando nombre, correo electrónico y número de teléfono.
- El oferente debe contemplar en su propuesta el acompañamiento necesario a la Dirección General de Aduanas para la obtención de la verificación de la cuenta de WhatsApp Enterprise, alta del canal de Instagram a la cuenta de DGA, alta del canal a la página WEB de DGA.
- El oferente debe incluir en su propuesta la configuración y puesta en marcha de la herramienta:
  - a) Configuración inicial de los paneles y reportes.
  - b) Configuración de usuarios administrativos y agentes.
  - c) Configuración de permisos.
  - d) Configuración de encuestas de satisfacción.
  - e) Entrenamiento al personal administrativo y operativo.
- El oferente debe tener la capacidad de extender la seguridad configurando una red privada virtual, VPN.
- El oferente debe presentar al menos tres (3) cartas de recomendación firmada, sellada y con la persona principal de contacto, de clientes que estén utilizando la herramienta propuesta.
- El oferente debe presentar una carta de certificación del fabricante, de que puede vender y brindar soporte a la herramienta propuesta.
- El oferente debe incluir una carta compromiso donde se compromete a realizar los upgrades y el mantenimiento de la herramienta sin costo para la Dirección General de Aduanas.

### 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 el servicio ofertado cumpla con las todas características especificadas en las en los términos de referencia.

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

Se evaluarán 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 cada oferente.

La adjudicación será decidida a favor del oferente/proponente cuya propuesta cumpla con los requisitos exigidos 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/>