



Términos de referencia para la adquisición de licencias adicionales al Sistema de Service Desk (Freshservice) para el sistema de Mesa de Ayuda del Registro Inmobiliario e integración de Azure-Devop a la solución.

Compra menor

Proceso RI-CM-BS-2021-072

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Noviembre 2021

Invitación a presentar ofertas

El **Registro Inmobiliario** les invita a participar en el procedimiento de referencia, a los fines de presentar su oferta para la **“adquisición de licencias adicionales al sistema de Service Desk (Freshservice) para el sistema de Mesa de Ayuda del Registro Inmobiliario e integración de Azure-Devop a la solución”**, bajo la modalidad de **Compra Menor**.

1. Sobre nosotros

El Consejo del Poder Judicial aprobó la creación del Registro Inmobiliario como dependencia que coordina los órganos administrativos de la Jurisdicción Inmobiliaria y que responde a un nuevo modelo de gestión desconcentrado, que busca alinear la visión y misión de la Administración General y de las Direcciones Nacionales de Registro de Títulos y Mensuras Catastrales para brindar servicios más ágiles, eficientes y oportunos.

El organismo instituyó esta nueva dependencia, mediante la Resolución núm. 008-2020, dentro del marco pautado por el Plan Estratégico Visión Justicia 20/24 y como un componente clave para proveer un servicio más cercano, eficiente y transparente a los usuarios de los órganos administrativos del Registro Inmobiliario.

La Dirección Nacional de Registro de Títulos, la Dirección Nacional de Mensuras Catastrales y la Administración General del Registro Inmobiliario no contaban con un sistema de gestión y coordinación integral. Adicionalmente, sus gestiones administrativas, financieras y de Recursos Humanos tenían una dependencia directa de los órganos operativos del Consejo del Poder Judicial, lo que limitaba su capacidad de respuesta ante las necesidades propias.

En lo adelante, el planeamiento, organización, administración y gestión del Registro Inmobiliario estarán bajo la Dirección de su Consejo Directivo, que, además, será el responsable de definir y aprobar las políticas, estrategias y planes institucionales, así como de su seguimiento y evaluación.

El Consejo Directivo del Registro Inmobiliario está encabezado por el presidente de la Suprema Corte de Justicia y del Consejo del Poder Judicial e integrado por un miembro del Consejo del Poder Judicial, designado por sus pares, el Director Nacional de Registro de Títulos, el Director Nacional de Mensuras Catastrales y el Administrador General del Registro Inmobiliario, que fungirá como secretario.

2. Objeto de la contratación

Adquirir licencias adicionales al sistema de Service Desk (Freshservice) para el sistema de Mesa de Ayuda del Registro Inmobiliario e integración de Azure-Devop a la solución.

3. Normas aplicables

El procedimiento será regido por los presentes términos de referencia y el Reglamento de Compras del Poder Judicial aprobado mediante Resolución no. 007, de fecha 16 de julio de 2019, así como las siguientes normativas:

- Ley núm. 200-04, de fecha 25 de febrero de 2005, sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley núm. 247-12, de fecha 14 de agosto de 2012, Orgánica de la Administración Pública.
- Ley núm. 107-13, de fecha 8 de agosto de 2013, sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Ley no. 340-06, de fecha 5 de diciembre de 2006 y sus modificaciones, sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.
- Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial.

4. Fuente de recursos

Los recursos para financiar el costo de la adquisición, provienen de los fondos del Registro Inmobiliario correspondiente al año 2021.

5. Actividades de la contratación

- Inscripción anual de 10 licencias existentes de la herramienta Freshservice nivel pro.
- Integrar la solución de Freshservice con Azure Devops
- Pago de suscripción anual del dispositivo de gestión de activos informáticos (Asset Management device).
- Adquirir 30 licencias adicionales compatibles al sistema FreshService pro.
- Plan de suscripción por 1 año.

6. Especificaciones técnicas y detalle de los bienes a adquirir

Ítem	Cantidad	Descripción	Especificaciones técnicas
1	10	Suscripción anual de Licencias FreshService incluyendo la integración con Azure Devops	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias para agentes del sistema Fresh Service utilizado por el Registro Inmobiliario • Gestión de problemas (registro de problemas, asignación, documentación, escalamiento, solución, cierre). • Integración con Azure Devops. • Gestión de Catálogo de servicios. • Manejo de la creación y administración de Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA). • Visualización del portal de autoservicio • Privilegio de aceptación y cierre del servicio. • Privilegio de modificar Portafolios de Servicios TIC.

Ítem	Cantidad	Descripción	Especificaciones técnicas
			<ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad de estado del servicio asignado. • Verificación de los estados general de servicios (Pendientes, Asignados, Concluidos, Transferidos, Reasignados, Cancelados). • Privilegio de Gestión e inventarios de activos. • Privilegio de Gestión y definición del ciclo de vida de los activos. • Historial de incidentes focalizado por Activo. • Soporte y apoyo técnico de la solución.
2	1	Suscripción anual Freshservice Asset Management Devices	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de 2,000 equipos mediante el sistema Freshservice. • Capacidad de manejo de proveedores. • Capacidad de configurar depreciación de equipos • Cargado de ítems por agente. • Cargado manual masivo de activos informáticos • Reporte de activos. • Capacidad de asociar los activos con los usuarios del dominio. • Capacidad de crear incidencias asociando el activo informático al ticket. • Soporte y apoyo técnico de la solución.
3	30	Suscripción anual de Licencias adicionales FreshService	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias adicionales para agentes compatibles al sistema Fresh Service utilizado por el Registro Inmobiliario • Licencias tipo Pro • Gestión de problemas (registro de problemas, asignación, documentación, escalamiento, solución, cierre).

Ítem	Cantidad	Descripción	Especificaciones técnicas
			<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Catálogo de servicios. • Manejo de la creación y administración de Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA). • Visualización del portal de autoservicio • Privilegio de aceptación y cierre del servicio. • Privilegio de modificar Portafolios de Servicios TIC. • Trazabilidad de estado del servicio asignado. • Verificación de los estados general de servicios (Pendientes, Asignados, Concluidos, Transferidos, Reasignados, Cancelados). • Privilegio de Gestión e inventarios de activos. • Privilegio de Gestión y definición del ciclo de vida de los activos. • Generación de estadísticas e informes de activos. • Historial de incidentes, servicios y problemas por activo. • Soporte y apoyo técnico de la solución.

7. Documentación a presentar para fines de evaluación

- a. Cotización: la misma debe ser presentada a nombre del **Registro Inmobiliario (RNC: 424-00093-1)** y estar debidamente **firmada y sellada** con la fecha en la cual se entrega la oferta.
- b. Ficha técnica: debe incluir la descripción detallada de los bienes y servicios cotizados. **IMPORTANTE: La ficha técnica debe incluirse como un documento independiente de la cotización.**
 - a) Carta compromiso de garantía de soporte por defectos directamente con el fabricante en caso de incidencias.
 - b) Carta de distribuidor autorizado provista por el fabricante.
- c. Registro de Proveedores del Estado (RPE), el mismo deberá de estar actualizado.

- d. Certificación original 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. Dicha certificación no debe exceder los 30 días de vigencia al momento de ser remitida.
- a. Certificación original emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (si aplica), donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social. Dicha certificación no debe exceder los 30 días de vigencia al momento de ser remitida.
- b. Formulario de recepción y firma de Código de Ética del Poder Judicial (formulario y código de ética anexos). Si ya lo ha firmado antes para otro proceso de compras, favor obviar este documento.

8. Criterios de evaluación

Los bienes y servicios requeridos serán evaluados bajo el método de CUMPLE/NO CUMPLE según las especificaciones técnicas de los mismos y los documentos solicitados en el numeral anterior.

9. Procedimiento de selección

- El proceso de compra menor será llevado a cabo por el total de la adjudicación.
- La adjudicación se hará en base a calidad/precio, donde se elegirá al proveedor cuya oferta tenga el menor precio siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas.

10. Condiciones de entrega

Los bienes y servicios deben ser entregados en su totalidad en un plazo no mayor a tres (3) semanas una vez emitida la orden de compra.

Se deberá entregar en almacén la factura y una hoja impresa indicando la cantidad de licencias a ser adquiridas.

Todos los bienes/servicios adjudicados deben ser entregados conforme a las especificaciones técnicas solicitadas, siempre con previa coordinación con el responsable de recibir los bienes/servicios con fines de dar constancia de los bienes/servicios contratados.

11. Condiciones de pago

La entidad contratante realizará un único pago, luego de recibida la factura y recepción conforme de los bienes y servicios objeto de la compra.

El oferente deberá ofrecer un **mínimo de 30 días de crédito** a partir de la recepción conforme de la factura y de los bienes y servicios adjudicados.

12. Presentación de ofertas

Las ofertas deberán ser enviadas al correo electrónico dabreud@ri.gob.do hasta el día **martes 7 de diciembre del 2021**.

13. Vías de contacto para consultas

Para cualquier consulta o aclaración sobre el proceso de referencia. Los datos de contacto son los siguientes:

- **Departamento:** Compras y Contrataciones.
- **Correo electrónico:** dabreud@ri.gob.do.
- **Teléfono de oficina:** 809-533-1555, ext. 4045.
- **Persona de contacto:** Daybelis Abreu.