REPÚBLICA DOMINICANA
REGISTRO
INMOBILIARIO

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y GARANTÍA DEL CONTACT CENTER DEL REGISTRO INMOBILIARIO

COMPRA MENOR

Proceso RI-CM-BS-2023-101

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Octubre 2023

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 **"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y GARANTÍA DEL CONTACT CENTER DEL REGISTRO INMOBILIARIO"**, bajo la modalidad de **Compra Menor**.

1. Antecedentes

En julio del año 2020 se aprobó el Registro Inmobiliario como dependencia del Consejo del Poder Judicial, con el propósito principal de coordinar los procesos de los órganos administrativos de la Jurisdicción Inmobiliaria. Dicha dependencia es el responsable del manejo sistémico de los órganos de naturaleza administrativa establecidos en la Ley de Registro Inmobiliario, núm. 108-05 y sus reglamentos.

Luego de esta aprobación, el Registro Inmobiliario se ha abocado a un proceso de modernización en todos sus procesos lo que incluye también la adquisición de nuevos equipos tecnológicos. Dichos equipos, proporcionarán un mejor desempeño en las labores cotidianas buscando además con esto, facilitar la capacidad de los colaboradores apoyados del componente tecnológico.

Siendo fundamental como parte de estas tecnologías las implementaciones que, en el Data Center de la Sede Central del Registro Inmobiliario, se realizan en cuanto a alojar una central telefónica IP que está compuesta por servidores de colaboración de Cisco virtualizados, entre los que se encuentran los siguientes componentes:

- Servidor Cisco Unified Call Manager
- Servidor Cisco Unity Connection
- Servidor Cisco IM & Presence
- Servidor Cisco Contact Center Express
- Router (Gateway de voz) Cisco 2901

Con el transcurso del tiempo la tecnología avanza, las empresas e instituciones se sienten en la necesidad de adquirir tecnología para el mejoramiento de sus

servicios y a la vez sus procedimientos, con el fin de garantizar un eficaz funcionamiento. El Registro Inmobiliario tiene como finalidad ofrecer sus servicios para dar a conocer sobre los derechos inmobiliarios y su registro en todo el país.

Para lograr cumplir con la misión del Registro Inmobiliario, se solicitó a la Sub-Administración TIC en el año 2020, la implementación de un Contact Center a través de un Servidor Virtual, debido a que, en ese momento, no se contaba con un departamento estructurado para atender las llamadas telefónicas realizadas a la institución.

Para esto, se llevó a cabo una contratación e instalación de la solución y servidor para el Contact Center Virtual en la nube, el cual fue adjudicado a la Empresa CLARO para la recepción, asistencia y llamadas de usuarios del Registro Inmobiliario. La puesta en servicio de este Contac Center Virtual fue el 15/febrero/2021. Esta central telefónica soporta la comunicación del Registro Inmobiliario a través del número telefónico 809-533-1555.

Los servicios contratados fueron: Solución Asterisk Contact Center Cloud: - Instalación y configuración - Softphone y Reportería Personalizada - Manejo de Colas de Llamadas - Flujo de Llamadas Entrantes / Salientes - IVR Interactivo - Integración API Soho (CRM) Tercero - Integracion Call Manager Cisco to Asterisk - Mantenimiento (Anual) con capacidad de hasta 100 agentes conectados de manera simultánea, integrada con la Telefonía Cisco existente en la premisa del cliente y con solución CRM (Customer Relationship Management) Zoho que está integrada con un proveedor tercero Zoho, el cual le estará cubriendo funcionalidades de CRM en su plataforma.

Cabe destacar que este Contact Center actualmente es el canal oficial y centralizado de gestión a nivel nacional de la recepción, procesamiento y respuesta a las solicitudes, incidentes y servicios de cara a la ciudadanía.

Por las razones mencionadas y con el fin de garantizar la ininterrupción de los servicios de telefonía fija y la atención a los usuarios del Registro Inmobiliario,

resulta esencial contratar el servicio de soporte y garantía que asegure la continua operatividad del Contact Center.

2. Objeto de la contratación

El objeto de la presente contratación es el de disponer del servicio de soporte y garantía del Contact Center del Registro Inmobiliario, el cual tiene como objetivo eficientizar los procesos y ofrecer un óptimo provecho de atención a los usuarios, cumpliendo las expectativas de calidad que estos necesitan.

3. Normas aplicables

El procedimiento será regido por los presentes términos de referencia, así como las siguientes normativas:

● 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, aprobado mediante Resolución no. 01-2023, de fecha 02 de mayo de 2023.
● Código de ética del Poder Judicial

4. Fuente de recursos

Los recursos para financiar el costo del presente proceso provienen de los fondos del Registro Inmobiliario correspondientes al año 2023.

5. Perfil Del Proveedor:

Experiencia en Telecomunicaciones: El proveedor debe tener un historial comprobado en la prestación de servicios de telecomunicaciones y en la administración de sistemas de central telefónica alojada. Se valorará positivamente la experiencia en proyectos similares.

Conocimiento Técnico: Debe poseer conocimiento en tecnologías de telefonía, redes IP y protocolos relacionados. Esto incluye familiaridad con sistemas PBX (central telefónica privada) alojados, VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet), SIP (Session Initiation Protocol), codecs de audio, enrutamiento de llamadas, etc.

Soporte Técnico Especializado: El proveedor debe contar con un equipo de profesionales técnicos especializados en telecomunicaciones, capaces de brindar asistencia técnica tanto remota como presencial en caso de problemas, configuraciones, actualizaciones y mantenimiento de la central telefónica.

Garantía de Disponibilidad: Debe ofrecer garantías de alta disponibilidad de los servicios de telefonía y de la central telefónica alojada. Esto incluye la capacidad de monitorizar y resolver cualquier problema de manera rápida y eficiente para minimizar el tiempo de inactividad.

Capacidad de Escalabilidad: El proveedor debe demostrar la capacidad de escalar los recursos y la infraestructura según las necesidades del Registro Inmobiliario, asegurando que la central telefónica pueda manejar el crecimiento en el volumen de llamadas y usuarios.

Seguridad de la Información: Debe tener protocolos de seguridad robustos para proteger la integridad de las comunicaciones y la privacidad de los datos transmitidos a través de la central telefónica. Esto incluye medidas como encriptación de llamadas y protección contra ataques cibernéticos.

Experiencia en Migraciones: Si es necesario migrar desde sistemas existentes a la nueva central telefónica alojada, el oferente debe tener experiencia en planificación y ejecución de migraciones sin problemas.

6. Descripción del servicio:

Ítem no.	Cant.	Descripción	Especificaciones Técnicas
1	1	Servicio de soporte y garantía del Contact Center del Registro Inmobiliario	Descripción del servicio: • Proveer soporte técnico y mantenimiento, por parte del proveedor adjudicado, en conjunto con el fabricante en cada una de las soluciones adquiridas e incidencias que puedan surgir 24x7. • Proveer los acuerdos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) de los servicios de garantía y soporte. • Brindar soporte para incremento de agentes. • Contemplar la expansión de servicios asociados a grabación de llamadas, IVR interactivo, reportaría y colas de llamadas. • Mantener los servicios de las distintas soluciones ya integradas al centro de contacto. • Proveer servicio de soporte y mantenimiento por 12 meses.

7. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

-Ejecutar la contratación de conformidad con lo ofertado.
-Cumplir con los tiempos establecidos de entrega.
-Cumplir con las obligaciones estipuladas por ley respecto del personal provisto.
-La empresa adjudicada será responsable de cualquier reclamo por parte de terceros, que surja de la violación de cualquier ley o reglamento cometida por él, sus empleados o sus subcontratistas.

8. Documentación a presentar para fines de evaluación

9. Documentación credencial

a. **Registro de Proveedores del Estado (RPE),** el mismo deberá de estar actualizado.

b. **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.

c. **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.

10. Documentación técnica

a. **Oferta técnica:** de acuerdo a las especificaciones técnicas suministradas en el presente documento.

b. **Presentar Matriz,** de escalamiento para el soporte.

c. **Carta compromiso de entrega** de los servicios ofertados, en un plazo no mayor a 2 semanas luego de emitida la Orden de Compras.

d. **Formulario de experiencia:** como contratista y anexos que demuestren experiencia en los últimos 3 años ofreciendo servicios similares a los requeridos, comprobado mediante por lo menos 2 certificaciones de recepción conforme de entidades contratantes.

e. Formulario de Experiencia Profesional del Personal Propuesto.

f. **Certificación de Distribuidor Autorizado.**

11. Documentación económica

g. 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. Dicha cotización debe ser presentada en pesos RD$ dominicanos.

12. 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".

Detalle evaluación de ofertas técnicas:
El postulante deberá ser un proveedor de servicios de telecomunicaciones, que reúna las calificaciones siguientes, las cuales serán verificados bajo la modalidad "CUMPLE/ NO CUMPLE.

Req.	Descripción	Documento a presentar
1	Formulario de experiencia como contratista (DO049) y anexos que demuestren experiencia en los últimos 3 años ofreciendo servicios similares a los requeridos comprobado mediante por lo menos 2 certificaciones de recepción conforme de entidades contratantes.	Formulario de Experiencia como contratista acompañado de contratos, cartas de recepción satisfactoria o certificaciones.
2	El proveedor debe tener un historial comprobado en la prestación de servicios de telecomunicaciones y en la administración de sistemas de central telefónica alojada. Se valorará positivamente la experiencia en proyectos similares.	Formulario de Experiencia como contratista acompañado de contratos, cartas de recepción satisfactoria o certificaciones.

3	El proveedor debe poseer conocimiento en tecnologías de telefonía, redes IP y protocolos relacionados. Esto incluye familiaridad con sistemas PBX (central telefónica privada) alojados, VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet), SIP (Session Initiation Protocol), codecs de audio, enrutamiento de llamadas, etc.	Formulario de Experiencia como contratista acompañado de contratos, cartas de recepción satisfactoria o certificaciones
4	El proveedor debe contar con un equipo de profesionales técnicos especializados en telecomunicaciones, capaces de brindar asistencia técnica tanto remota como presencial en caso de problemas, configuraciones, actualizaciones y mantenimiento de la central telefónica.	Formulario de Experiencia Profesional del Personal Propuesto.
5	El proveedor debe ofrecer garantías de disponibilidad de los servicios de telefonía y de la central telefónica alojada. Esto incluye la capacidad de monitorizar y resolver cualquier problema de manera rápida y eficiente para minimizar el tiempo de inactividad.	Carta compromiso
6	El proveedor debe demostrar la capacidad de escalar los recursos y la infraestructura según las necesidades del Registro Inmobiliario, asegurando que la central telefónica pueda manejar el crecimiento en el volumen de llamadas y usuarios.	Matriz de escalamiento para el soporte
7	Debe tener protocolos de seguridad para proteger la integridad de las comunicaciones y la privacidad de los datos transmitidos a través de la central telefónica. Esto incluye medidas como encriptación de llamadas y protección contra ataques cibernéticos.	Formulario de Experiencia como contratista acompañado de contratos, cartas de recepción satisfactoria o certificaciones
8	El oferente debe tener experiencia en planificación y ejecución de migraciones sin problemas.	Formulario de Experiencia como contratista acompañado de contratos, cartas de recepción satisfactoria o certificaciones.

13. Procedimiento de selección

• La adjudicación será realizada **por la totalidad de la contratación**.

• La adjudicación se hará a favor del oferente que presente la propuesta que cumpla con los **requerimientos solicitados y presente el menor precio**.

14. Condiciones de entrega

- **Lugar de entrega:** los servicios deben ser entregados en la Sede Central del Registro Inmobiliario, Av. Independencia, esquina avenida Enrique Jiménez Moya en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán.

- **Forma de entrega**: La duración total del servicio es de 12 meses a partir su puesta en marcha, período en que el adjudicatario deberá entregar el servicio de la contratación.

15. Condiciones de pago

Un único pago a crédito de 30 días facturado conforme a lo presentado en la oferta económica contra factura y acta de recepción correspondiente a la puesta en marcha del servicio de soporte y garantía del Contact Center.

El proveedor adjudicado deberá ofrecer un mínimo de 30 días de crédito a partir de la recepción conforme de la factura y de las licencias adquiridas.

16. Presentación de ofertas

Las ofertas deberán ser enviadas al **correo electrónico Kmedina@ri.gob.do** hasta el día **Miércoles 11 de octubre del 2023.**

17. 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:** kmedina@ri.gob.do.
- **Teléfono de oficina:** 809-533-1555, ext. 4030.
- **Persona de contacto:** Kiancy Medina Espino

PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA
Yohalma Y. Mejia Henriquez
Kiancy Medina Espino
Documento firmado digitalmente, puede validar su integridad en el siguiente enlace:
https://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/2cd2d505-a847-420b-a3e4-ae279c4d99b8