



REPÚBLICA DOMINICANA
**REGISTRO
INMOBILIARIO**

**Términos de Referencia para la Actualización del Servicio de
Soporte y Garantía del Contact Center del Registro Inmobiliario**

Compra Simple

Proceso RI-CS-BS-2025-016

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Agosto 2025

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 **“Actualización del Servicio de Soporte y Garantía del Contact Center del Registro Inmobiliario”**, bajo la modalidad de **Compra Simple**.

1. Sobre nosotros

El Consejo del Poder Judicial mediante Resolución núm. 008-2020 de fecha 7 de julio de 2020 creó Registro Inmobiliario, como una dependencia responsable del manejo sistémico de los órganos de naturaleza administrativa establecidos en la Ley de Registro Inmobiliario, núm. 108-05 y sus reglamentos. El Registro Inmobiliario está conformado por el Consejo Directivo del Registro Inmobiliario, la Dirección Nacional de Registro de Títulos, la Dirección Nacional de Mensuras Catastrales, y la Administración General del Registro Inmobiliario.

Como parte del proceso de la implementación del Registro Inmobiliario, ha sido creada una nueva unidad para gestionar las compras del Registro Inmobiliario. Los procesos de contratación pública del Registro Inmobiliario son regidos por la Ley núm. 340-06 y su modificación y el Reglamento del Compras y Contrataciones del Poder Judicial aprobado mediante Resolución No. 01-2023 del 02 de mayo de 2023 del Consejo del Poder Judicial.

2. Antecedentes

En octubre del año 2023, mediante el proceso de Compra Menor núm. RI-CM-BS-2023-101 se realizó la contratación del servicio de soporte y mantenimiento y garantía del Contact Center del Registro Inmobiliario, por un periodo de 12 meses, teniendo como objetivo eficientizar los procesos y ofrecer un óptimo provecho de atención a los usuarios, cumpliendo las expectativas de calidad que estos necesitan.

En noviembre del 2024 se llevó a cabo la actualización del servicio de soporte y garantía del Contact Center del Registro Inmobiliario, por un periodo de 12 meses, mediante el proceso de Compra Simple núm. RI-CS-BS-2024-034, teniendo como objetivo eficientizar los procesos y ofrecer un óptimo provecho de atención a los usuarios, cumpliendo las expectativas de calidad que estos necesitan. Este servicio fue configurado y aceptado en enero 2025 por lo que su fecha próxima de vencimiento es enero 2026.

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 actualizar el servicio de soporte y garantía que asegure la continua operatividad del Contact Center.

3. 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.

4. 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.

5. Fuente de recursos

Los recursos para financiar el costo del presente proceso provienen de los fondos del Registro Inmobiliario correspondientes al año 2025.

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: <ul style="list-style-type: none">• 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 a partir de la activación del servicio.

6. Informaciones Importantes

6.1. 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.

6.2. 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.

7. Documentación a presentar para fines de evaluación

7.1. Documentación credencial

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

7.2. Documentación técnica

- Oferta técnica:** de acuerdo a las especificaciones técnicas suministradas en el presente documento.
- Presentar Matriz**, de escalamiento para el soporte.
- Carta compromiso de entrega de los servicios ofertados.**
- 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.
- Formulario de Experiencia Profesional del Personal Propuesto.**
- Certificación de Distribuidor Autorizado por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).**

IMPORTANTE: La ficha técnica debe incluirse como un documento independiente de la cotización.

8. Documentación económica

- 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. Dicha cotización debe ser presentada en pesos RD\$ dominicanos.**

9. 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".

9.1. 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.

10. 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 del requerimiento del área y su puesta en marcha, período en que el adjudicatario deberá entregar hoja de la activación del servicio de la contratación.

11. 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.**

12. Adjudicaciones posteriores (readjudicación)

En caso de incumplimiento o desestimación del adjudicatario, así como por situaciones o errores detectados en este proceso, se cancela la adjudicación. El Departamento de Compras y Contrataciones procederá a readjudicar considerando el reporte de lugares ocupados y la disponibilidad de entrega.

13. Desempate de Ofertas

En caso de empate entre dos o más Oferentes/Proponentes, se procederá por una elección al azar, en presencia de Notario Público y de los interesados.

14. Condiciones de pago

La entidad contratante realizará un único pago contra presentación de factura 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.

Las facturas deben ser emitidas con comprobante gubernamental, a nombre del **Registro Inmobiliario, RNC: 424-00093-1**, firmada, sellada e identificada con el número de comprobante gubernamental correspondiente, entregada en original.

15. Efectos de incumplimiento

El incumplimiento del contrato u orden de compra por parte del proveedor determinará su finalización y supondrá para el mismo la ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, procediéndose a contratar al adjudicatario que haya quedado en el segundo lugar.

16. Finalización del contrato

El contrato finalizará por vencimiento de su plazo, de su última prórroga, si es el caso, o por la concurrencia de alguna de las siguientes causas de resolución:

- Incumplimiento del proveedor.
- Incursión sobrevenida del proveedor en alguna de las causas de prohibición de contratar con la administración pública que establezcan las normas vigentes, en especial el artículo 14 de la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- Mutuo consenso entre las partes.

17. Generalidades

Para los casos no previstos en estos términos de referencia quedarán sujetos al Reglamento Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, y el ordenamiento jurídico aplicable a la contratación de que se trata.

18. Presentación de ofertas

Las ofertas deberán ser enviadas al **correo electrónico lvinicio@ri.gob.do** y **comprasri@ri.gob.do hasta el día jueves 07 de agosto del 2025.**

19. 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:** lvinicio@ri.gob.do comprasri@ri.gob.do
- **Teléfono de oficina:** 809-533-1555, ext. 4046 y 4009
- **Persona de contacto:** Luz María Vinicio