



Términos de Referencia para la Adquisición de Plataforma Chatbot Bajo el Modelo de Software Como Servicio Basado en Inteligencia Artificial para el Registro Inmobiliario.

Compra menor

Proceso RI-CM-BS-2025-045

Santo Domingo de Guzmán, 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 **Adquisición de Plataforma ChatBot Bajo el Modelo de Software Como Servicio Basado en Inteligencia Artificial para el Registro Inmobiliario**, bajo la modalidad de Compra Menor.

1. Objeto de la contratación:

Adquirir e implementar una solución de software ChatBot, basado en Inteligencia Artificial, que permita a los usuarios del Registro Inmobiliario acceder a información y aclarar dudas relacionadas con los servicios registrales, procesos, requisitos y trámites disponibles, así como realizar pagos de servicios de forma segura, a través de canales digitales como el portal institucional, redes sociales y aplicaciones de mensajería.

2. Normas aplicables:

El procedimiento será regido por el presente pliego de condiciones y el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial aprobado mediante Resolución núm. 01-2023, de fecha 2 de mayo de 2023, así como por las normas siguientes:

- Ley núm. 200-04, de fecha 25 de febrero de 2005, sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley núm. 340-06, de fecha 5 de diciembre de 2006 y sus modificaciones, sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.
- Ley núm. 107-13, de fecha 8 de agosto de 2013, sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y Procedimiento Administrativo.
- Código de Ética del Poder Judicial.

3. Fuente de recursos:

Los fondos para financiar el costo de la presente contratación provienen del presupuesto del Registro Inmobiliario correspondiente al año 2025.

4. Cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación en el portal e invitaciones a participar.	Jueves 14 de agosto de 2025
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados.	Viernes 15 de agosto de 2025
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Departamento de Compras y	Lunes 18 de agosto de 2025

Contrataciones, mediante circulares o enmiendas.	
4. Recepción de Ofertas vía correo electrónico	Martes 19 de agosto de 2025

5. Descripción de los bienes y servicios a adquirir.

Ítem núm.	Descripción de los bienes/servicios	Cantidad	Unidad de medida	Especificaciones técnicas
1	Adquisición de plataforma ChatBot bajo el modelo de software como servicio	1	Licencia	<p>Adquisición de Plataforma ChatBot conversacional basada en inteligencia artificial y bajo el modelo de software como servicio con las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Omnicanal que permita la integración de: redes Sociales (Facebook, Instagram, Sitio Web y WhatsApp). • Capacidad para manejar un mínimo de 5,000 interacciones (conversaciones) mensuales, con posibilidad de escalabilidad futura según la demanda institucional. • Disponer de 2,500 notificaciones de Whatsapp salientes. • Disponer de la visualización del dashboard de la plataforma. • Permitir la realización de encuestas. • Permitir integración con plataforma de pago existente en el RI (CARDNET). • Permitir la funcionalidad de Acumulación de conversaciones no utilizadas (rollover), es decir, que las conversaciones puedan ser acumuladas y utilizadas en el mes siguiente, sin pérdida del saldo restante (Preferiblemente). • Disponer con la capacidad de un entorno de Centro de Contacto (Contact Center) que permita la gestión de los canales y conversaciones con los usuarios. Así como colas, interactuar con usuarios y transferencia entre agentes, este debe tener al menos 5 agentes. • Disponer de un módulo que permita al bot aprender y

Ítem número	Descripción de los bienes/servicios	Cantidad	Unidad de medida	Especificaciones técnicas
				<p>conocer las intenciones de los usuarios, así como llevar interacciones conversacionales. Este debe basarse en inteligencia artificial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un API REST (Interfaz de programación de aplicaciones) o mecanismo que permita integrarlo a los APIs y servicios del Registro Inmobiliario. • El menú principal del Robot (bot) debe contemplar al menos cinco (5) opciones configurables, con capacidad para ampliar dicho número según necesidades futuras. • Disponer de un módulo de administración que permita generar reportes, analíticas a fin de monitorear las cantidades de visitas e interacciones realizadas al Robot (Bot), los canales y conversaciones realizadas por el Robot (Bot) o los agentes. • El ChatBot debe soportar los lenguajes español e inglés para dar repuestas a los usuarios. • La plataforma debe estar alojada (hosteada) en una Nube reconocida como Azure, AWS o Google. • Proveer los servicios para certificar e integrar como un canal validado por el fabricante del ecosistema de Meta (Instagram, Facebook y WhatsApp) del Registro Inmobiliario, así como un gestor de campaña y un plan. • Las conexiones del entorno deben ser en HTTPS usando el protocolo SSL/TSL. • Proveer servicios de soporte técnico local en República Dominicana y del fabricante 5 días laborales a la semana: lun. A vie. 7:30 A.M a 4:30 P.M. con tiempo de repuesta mínima de 8 horas.

Ítem núm.	Descripción de los bienes/servicios	Cantidad	Unidad de medida	Especificaciones técnicas
				<ul style="list-style-type: none"> • Proveer los servicios profesionales para la puesta en marcha de esta solución. • Capacitar y proveer una transferencia de conocimiento al equipo de la Sub-administración de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Registro Inmobiliario para un mínimo de cinco (5) a diez (10) personas. • Contar con la garantía de soporte frente a incidencias y mantenimiento ante defectos, por 12 meses 8x5x365.

6. Actividades de la contratación:

Para el logro del objetivo propuesto, el adjudicado deberá:

- a) Elaborar un plan de trabajo y cronograma de implementación.
- b) Levantar y definir los lineamientos y/o requerimientos específicos para la solución.
- c) Identificar los procesos institucionales que pueden ser soportados por el ChatBot (por ejemplo: consultas frecuentes y validación de datos) e integrarlos de manera que se automatice la atención y se reduzca la intervención humana.
- d) Diseñar la arquitectura conversacional, definir los flujos de diálogo, intenciones, entidades y respuestas predefinidas, así como configurar la interfaz de administración y los componentes necesarios para su correcta operación.
- e) Ejecutar pruebas funcionales, técnicas y de experiencia de usuario, incluyendo pruebas de conversación, reconocimiento de intenciones, rendimiento, escalabilidad y seguridad. Documentar los resultados y gestionar la validación técnica con la institución antes de su puesta en producción.
- f) Implementar la integración del ChatBot con los canales de atención institucionales, tales como sitio web, aplicaciones móviles, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram.
- g) Capacitar y proveer una transferencia de conocimiento al equipo de la Sub-administración de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Registro Inmobiliario para un mínimo de cinco (5) a diez (10) personas.
- h) Contar con la garantía de soporte frente a incidencias y mantenimiento ante defectos, por 12 meses 8x5x365.

7. Documentación a presentar para fines de evaluación:

a. Documentación credencial

- 1) **Registro de Proveedores del Estado (RPE)**, el mismo deberá de estar actualizado.
- 2) **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.
- 3) **Certificación original emitida por la Tesorería de la Seguridad Social TSS, 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.
- 4) **Registro mercantil vigente**.

Para los consorcios: En adición a los requisitos anteriormente expuestos, los consorcios deberán presentar:

- Original del acto notarial por el cual se formaliza el consorcio, incluyendo su objeto, las obligaciones de las partes, su duración, la capacidad de ejercicio de cada miembro del consorcio, así como sus generales, legalizado ante la Procuraduría General de la República.
- Poder especial de designación del representante o gerente único del Consorcio autorizado por todas las empresas participantes en el consorcio.
- Registro provisional del consorcio en el Registro de Proveedores del Estado.
- Estar al día en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y de seguridad social de cada integrante del consorcio, no estar afectado de conflicto de intereses, y demás requerimientos que se exigen en caso de presentación de oferta individual.

b. Documentación técnica:

Oferta técnica debe incluir:

1. Oferta técnica conforme a las especificaciones técnicas suministradas.
2. Formulario de Experiencia de la Empresa: Presentar evidencia de un mínimo de tres (3) años de experiencia en los últimos cinco (5) años basados en la entrega de proyectos de implementación de servicio de ChatBot a nivel de gama empresarial pública y/o privada.
3. Capacitar y proveer una transferencia de conocimiento al equipo de la Sub Administración de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Registro Inmobiliario para un mínimo de cinco (5) a diez (10) personas.

4. Plataforma omnicanal que permite la integración de: redes Sociales (Facebook, Instagram), Sitio Web y WhatsApp).
5. Capacidad para manejar al menos 5,000 conversaciones mensuales, con posibilidad de escalabilidad futura según la demanda institucional.
6. Disponer de 2,500 notificaciones de WhatsApp salientes.
7. Permite la funcionalidad de Acumulación de conversaciones (rollover), es decir, que las conversaciones puedan ser acumuladas y utilizadas en el mes siguiente, sin pérdida del saldo restante.
8. Capacidad de un entorno de Centro de Contacto (Contact Center) que permita la gestión de los canales y conversaciones con los usuarios, así como colas, interactuar con usuarios y transferencia entre agentes, este debe tener al menos 5 agentes.
9. El menú principal del bot debe contemplar al menos cinco (5) opciones configurables, con capacidad para ampliar dicho número según necesidades futuras.
10. El ChatBot debe soportar 2 los lenguajes, español e inglés, para dar repuestas a los usuarios.
11. Certificación del servicio o empresa en cumplimiento de estándares de seguridad SOC 2.
12. Permite integración con plataforma de pago existente en el RI (CARDNET).
13. Disponer de un módulo que permita al bot aprender y conocer las intenciones de los usuarios, así como llevar interacciones conversacionales con los usuarios. Este debe basarse en inteligencia artificial.
14. Dispone de un API REST (Interfaz de programación de aplicaciones) que permita integrarlo a los APIs y servicios del Registro Inmobiliario.
15. Disponer de un módulo de administración que permita generar reportes, analíticas a fin de monitorear las cantidades de visitas e interacciones realizadas al Bot, los canales y conversaciones realizadas por el Bot o los agentes.
16. La plataforma debe estar hosteada en una Nube reconocida como Azure, AWS o Google.
17. Proveer los servicios para certificar e integrar como un canal validado por el fabricante del ecosistema de Meta (Instagram, Facebook y WhatsApp) del Registro Inmobiliario, así como un gestor de campaña y un plan.
18. Permite la visualización del dashboard de la plataforma.
19. Las conexiones del entorno deben ser en HTTPS usando el protocolo SSL/TSL.
20. Contar con la garantía de soporte frente a incidencias y mantenimiento ante defectos, por 12 meses Lun a vie. 7:30 A.M a 4:30 P.M. 8x5x365.
21. Presentar matriz de escalamiento y/o niveles de servicios (SLA).
22. Debe disponer de un canal de mesa de servicios y soporte local en República Dominicana, así como asistencia vía el fabricante de la solución.
23. Proveer los servicios profesionales para la puesta en marcha de esta solución.
24. Carta compromiso de entrega de los bienes/servicios ofertados: en un plazo no mayor a doce (12) semanas laborables a partir de la emisión de la orden de compras.

25. Cronograma de implementación: Que indique detallado en días, el tiempo total para la puesta en servicio de los productos.

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

c. 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.

La cotización deberá presentarse por la totalidad del presupuesto disponible para esta contratación.

NOTA: La adquisición de licenciamientos de software y su soporte para fines de funcionamiento, **NO SE ENCUENTRA SUJETO AL PAGO DE ITBIS.**

8. Criterios de evaluación:

Las propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente en todas las etapas del proceso, para demostrar el cumplimiento de todos los aspectos requeridos, los cuales serán verificados como sigue a continuación:

Documentación	Criterio	Referencia
Documentación Credencial	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 7 punto a.
Documentación Técnica	Puntaje. El oferente deberá cumplir con un mínimo de 80 puntos para calificar.	Conforme documentación requerida en el numeral 7 punto b, numerales 2 al 10. Acorde a los criterios establecidos en el numeral 9.
	Cumple/No Cumple.	Conforme documentación requerida en el numeral 7 punto b, numerales 11 al 25.
Documentación Económica	Cumple/No cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 7 punto c.

9. Criterios de puntuación de la Documentación Técnica:

Para pasar a la evaluación económica, el oferente deberá cumplir con los criterios de evaluación de credenciales y obtener un mínimo de 80 puntos en la oferta técnica.

A continuación, se presentan los documentos de la oferta técnica que serán evaluados bajo la modalidad de puntaje, a saber:

9.1. Propuesta técnica (100 puntos)

Req.	Descripción	Puntuación Máxima
1	Formulario de Experiencia de la Empresa	30 puntos
1.1	Formulario de Experiencia de la Empresa , como documentación relativa a la experiencia de la empresa acompañada con los respectivos anexos correspondientes de órdenes de compra, certificación, contratos o cartas de recepción satisfactoria que soporten dicha experiencia y que reflejen: Mínimo de tres (3) años de experiencia en los últimos cinco (5) años basados en la entrega de proyectos de implementación de servicio de ChatBot a nivel de gama empresarial pública y/o privado. Menos de 3 años = 15puntos 3 años = 20 puntos 4 años o más = 30 puntos	30 puntos
2	Entrenamiento	10 puntos
2.1	Capacitar y proveer una transferencia de conocimiento al equipo de la Sub Administración de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Registro Inmobiliario para un mínimo de cinco (5) a diez (10) personas. 4 personas o menos = 0 puntos 5 a 6 personas = 5 puntos 7 a 9 personas= 8 puntos 10 personas o más = 10 puntos	10 puntos
3	Especificaciones técnicas de la plataforma ChatBot bajo el modelo de software como servicio.	60 puntos
3.1	Plataforma omnicanal que permite la integración de: redes Sociales (Facebook, Instagram, Sitio Web y WhatsApp). Menos de 2 canales = 0 puntos 3 canales = 5 puntos 5 canales o más = 10 puntos	10 puntos
3.2	Capacidad para manejar al menos 5,000 conversaciones mensuales, con posibilidad de escalabilidad futura según la demanda institucional. Menos de 3000= 0 puntos 4000= a 5 puntos 5000 o más= 10 puntos	10 puntos

3.3	Disponer de 2,500 notificaciones de WhatsApp salientes. Menos de 1000= 0 puntos 2100 notificaciones= 2 puntos 2500 o más = 5 puntos	5 puntos
3.4	Permite la funcionalidad de Acumulación de conversaciones (rollover), es decir, que las conversaciones puedan ser acumuladas y utilizadas en el mes siguiente, sin pérdida del saldo restante No rollover= 5 puntos Rollover= 10puntos	10 puntos
3.5	Capacidad de un entorno de Centro de Contacto (Contact Center) que permita la gestión de los canales y conversaciones con los usuarios, así como colas, interactuar con usuarios y transferencia entre agentes, este debe tener al menos 5 agentes. 3 agentes o menos = 0 puntos 4 agentes = a 5 puntos 5 agentes o más = 10 puntos	10 puntos
3.6	El menú principal del bot debe contemplar al menos cinco (5) opciones configurables, con capacidad para ampliar dicho número según necesidades futuras. 1 a 2 opciones = 3 puntos 3 a 4 opciones = 5 puntos 5 opciones o más = 10 puntos	10 puntos
3.7	El ChatBot debe soportar 2 lenguajes, español e inglés, para dar repuestas a los usuarios. Soporta 1 lenguaje = 2 puntos Soporta 2 lenguajes o más = 5 puntos	5 puntos

Detalle de los productos a entregar:

Los productos o resultados a entregar por parte del proveedor adjudicado son los siguientes:

Ítem no.	Producto	Contenido/Actividades	Tiempo de entrega
1	P1-Plan de trabajo, cronograma, levantamiento y diseño.	<ul style="list-style-type: none"> b) Elaborar plan de trabajo y cronograma de implementación. c) Establecer los requerimientos específicos de la solución propuesta. d) Identificar los procesos institucionales que pueden ser soportados por el ChatBot (por ejemplo: consultas frecuentes y validación de datos) e integrarlos de manera que se automatice la atención y se reduzca la intervención humana. e) Diseñar la arquitectura conversacional, definir los flujos de diálogo, intenciones, entidades y respuestas predefinidas, así como configurar la interfaz de administración y los componentes necesarios para su correcta operación. 	4 semanas a partir de la reunión de inicio de los trabajos

2	P2-Informe de prueba, implementación y capacitaciones.	<p>f) Ejecutar pruebas funcionales, técnicas y de experiencia de usuario, incluyendo pruebas de conversación, reconocimiento de intenciones, rendimiento, escalabilidad y seguridad. Documentar los resultados y gestionar la validación técnica con la institución antes de su puesta en producción.</p> <p>g) Implementar la integración del ChatBot con los canales de atención institucionales, tales como sitio web, aplicaciones móviles, WhatsApp, Facebook Messenger, entre otros.</p> <p>h) Capacitar y proveer una transferencia de conocimiento al equipo de la Sub-administración de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Registro Inmobiliario para un mínimo de cinco (5) a diez (10) personas.</p> <p>i) h) Proveer soporte y mantenimiento por 12 meses a partir de su implementación.</p>	<p>8 semanas a partir de la recepción conforme del producto 1.</p>
---	--	--	---

10. Responsabilidades del proveedor:

- Ejecutar la contratación de conformidad con lo ofertado.
- Cumplir con los tiempos establecidos de entrega.
- Cumplir con las obligaciones laborales estipuladas por ley respecto del personal provisto.
- La empresa adjudicada asume toda responsabilidad de tipo laboral, proveniente de la ejecución del presente proceso y la responsabilidad por los daños y perjuicios que pueda ocasionar durante la entrega de los productos contratados, la cual le podrá ser deducida penal, civil, administrativa o ambientalmente.
- 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.

11. Criterio de Adjudicación:

El Comité de Compras y Contrataciones evaluará las ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás renglones que regulen la actividad contractual.

La adjudicación será realizada por **la totalidad de la oferta**, al oferente cuya propuesta compruebe cumplir con lo siguiente:

1. Haber sido calificada como cumple en la documentación de credenciales.
2. Haber obtenido la **mayor puntuación en la evaluación técnica.**
3. Haber calificado como cumple en la documentación económica.

El Comité de Compras y Contrataciones procederá a informar a todos los participantes el resultado de la Compra menor dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la expedición del acta de adjudicación. La notificación de adjudicación será enviada vía correo electrónico.

La Gerencia Legal podrá requerir al adjudicatario cualquier otra documentación que estime necesaria para fines de formalizar la contratación

12. Condiciones de entrega:

Lugar de ejecución: Los especialistas deberán realizar sus actividades de manera remota, desde la sede del proveedor. La empresa adjudicataria deberá habilitar un espacio físico y proporcionar el equipamiento necesario para las operaciones que puedan realizarse.

En caso excepcional de que el servicio requiera presencialidad, el Registro Inmobiliario habilitará espacio físico y equipamiento en la Sede Central, ubicada en la Avenida Independencia, esquina Avenida Enrique Jiménez Moya, ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, para reuniones de trabajo y presentaciones de validación. En este caso, será responsabilidad del adjudicatario cubrir los viáticos por traslado y demás gastos asociados del personal.

Tiempo y Forma de entrega: La fase de implementación del servicio deberá ejecutarse en un plazo máximo de tres (3) meses, contadas a partir de la reunión de inicio de los trabajos. Este período se encuentra comprendido dentro del plazo contractual total de quince (15) meses, durante el cual se prestarán los servicios de soporte y mantenimiento. Dichos servicios iniciarán inmediatamente después de la finalización de la implementación, conforme al cronograma de entregables establecido en el marco de la contratación. Una vez concluida la etapa de implementación, se procederá con la provisión continua de los servicios contratados hasta la expiración del término contractual.

Durante este período, el adjudicatario deberá entregar todos los productos establecidos en el contrato.

13. Adjudicaciones posteriores (readjudicación)

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

14. 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.

15. Condiciones de pago:

La entidad contratante realizará un único pago correspondiente a los productos 1 y 2, contra presentación de factura y recepción conforme del área requirente.

La factura debe ser emitida con numero de comprobante gubernamental a nombre del Registro Inmobiliario, RNC: 424-00093-1, firmada y sellada.

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

16. Propiedad intelectual y confidencialidad:

Los productos de esta contratación, en su totalidad: escritos, informes, cronogramas, bases de datos, formularios, cuadros, esquemas, procesos, procedimientos e instrumentos utilizados y aplicados, serán de total propiedad del Registro Inmobiliario, el cual tendrá todos los derechos con carácter exclusivo para utilizarlos de manera parcial o total, publicarlos y difundirlos. Asimismo, el proveedor no podrá utilizar al Registro Inmobiliario a los fines de difundir su marca personal/profesional.

El proveedor no podrá en ningún momento proporcionar a terceros, directa o indirectamente, por si o interpósita persona, información confidencial, así como aspectos relativos a los sistemas de trabajo, administración, organización y/o seguridad del Registro Inmobiliario, y en general de la documentación, archivos, planes, programas, proyectos y otros que conozca, se entere o tome conocimiento en virtud del desarrollo de la contratación.

Lo anterior se extiende a todos los dependientes del proveedor debiendo éste adoptar las medidas necesarias para que su personal cumpla las normas de confidencialidad establecidas. El proveedor no podrá revelar ninguna información confidencial propiedad de la institución, relacionada con los servicios realizados, sin el consentimiento previo y por escrito del Registro Inmobiliario. La violación del principio de confidencialidad constituirá un incumplimiento por parte del proveedor quien podrá ser susceptible de ser demandada por la institución por los daños directos derivados del incumplimiento de dicha obligación.

17. Garantía de Fiel Cumplimiento:

El adjudicatario deberá constituir una póliza mediante una compañía aseguradora autorizada por la Superintendencia de Seguros para operar en la República Dominicana, en un 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 favor del Registro Inmobiliario. Esta garantía será devuelta una vez que el adjudicatario cumpla con sus obligaciones a satisfacción del Registro Inmobiliario, y no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna.

En caso de que el adjudicatario sea una MIPYME el importe de esta garantía será equivalente al uno por ciento (1%) del monto total de la adjudicación.

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.

Si el oferente adjudicatario incumple con el plazo precitado pierde la adjudicación y el Comité de Compras y Licitaciones procederá a la adjudicación a quien haya quedado en el segundo lugar, conforme al reporte de lugares ocupados y al procedimiento de re-adjudicación posterior.

18. Plazo para la suscripción del contrato:

Los contratos deberán celebrarse en el plazo que se indique en el presente documento; no obstante a ello, deberán suscribirse en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación de la Adjudicación.

19. Incumplimiento del contrato:

Se considerará incumplimiento del contrato:

- a. Si el proveedor no ejecuta todas las obligaciones requeridas a total y completa satisfacción del contratista.
- b. Si el proveedor viola cualquier término o condiciones del contrato.

En el evento de terminación del contrato, el proveedor tendrá derecho a ser pagado por todo el trabajo adecuadamente realizado hasta el momento en que el contratista le notifique la terminación.

20. Efectos de incumplimiento:

El incumplimiento del contrato 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. En los casos en que el incumplimiento del proveedor constituya falta de calidad de los servicios ejecutados o causare un daño o perjuicio a la institución, o a terceros, la entidad contratante podrá solicitar a la Dirección General de Contrataciones Pública, en su calidad de órgano rector del sistema, su inhabilitación temporal o definitiva, dependiendo de la gravedad de la falta.

21. 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.

22. Sub-contratos:

En ningún caso el proveedor podrá ceder los derechos y obligaciones del contrato a favor de un tercero, ni tampoco estará facultado para subcontratarlos sin la autorización previa y por escrito de la entidad contratante.

23. Vigencia del contrato:

La vigencia del contrato será de dieciocho **(18) meses** a partir de la implementación del servicio. Distribuidos en: 12 semanas de implementación (3 meses), doce (12) meses de servicio de soporte y mantenimiento y tres (3) meses de cierre administrativo.

24. Inicio de ejecución de suministro:

Una vez formalizado el correspondiente contrato de servicios, y haya sido emitida y notificada la orden de compras correspondiente y haberse realizado la reunión de inicio de los trabajos, el proveedor adjudicado iniciará la ejecución del contrato, en un plazo no mayor de doce (12) semanas calendario. El comprobante de suscripción del servicio debe especificar la fecha de inicio y de finalización.

Si el proveedor no ejecuta el servicio contratado en el plazo requerido, se entenderá que el mismo, renuncia a su adjudicación y se procederá a declarar adjudicatario al que hubiese obtenido el segundo (2do) y así sucesivamente, en el orden de adjudicación y de conformidad con el reporte de lugares ocupados. De presentarse esta situación, la entidad contratante procederá a ejecutar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

25. Presentación de ofertas:

Las ofertas deberán ser enviadas al **correo electrónico** comprasri@ri.gob / lvinicio@ri.gob.do hasta el día **martes 19 de agosto del 2025**.

26. 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
- **Teléfono de oficina:** 809-533-1555, ext. 4009 /4046
- **Persona de contacto:** Luz María Vinicio.