



**Términos de Referencia para la Contratación de 215 Horas de
Servicios de Consultoría para el Sistema Softland Utilizado
para los Procesos Financieros y Administrativos del Registro
Inmobiliario**

Compra menor

Proceso RI-CM-BS-2025-057

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Octubre 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 **Contratación de 215 Horas de Servicios de Consultoría para el Sistema Softland Utilizado para los Procesos Financieros y Administrativos del Registro Inmobiliario**, bajo la modalidad de Compra Menor.

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.

2. Antecedentes

En agosto del 2023, el Registro Inmobiliario llevó a cabo el procedimiento de excepción por proveedor único núm. RI-PEPU-BS-2023-007, por concepto de contratación de desarrollo e implementación de los reportes de estados financieros del Registro Inmobiliario con el objetivo de parametrizar y configurar la solución SOFTLAND para la generación e incorporación de los reportes de los estados financieros.

En el marco de este proyecto fue suscrito el contrato No. RI-2023-269 entre la empresa Softland Dominicana S.R.L y el Registro Inmobiliario, con una vigencia de 18 meses, a través del cual se desarrollaron e implementaron los siguientes componentes:

- En el Módulo de Finanzas, se implementaron los reportes de Estado de Cambio de Patrimonio y Estado de Flujo de Efectivo, incluyendo columnas comparativas para mejorar el análisis financiero.
- En el Módulo de Compras, se configuró el reporte de Órdenes de Compra.
- En el Módulo de Caja, se incorporaron los reportes de Relación de Vales Provisionales, Relación de Comparación para Reposición y Codificación Contable de Reposición.
- En el Módulo de Finanzas–Presupuesto, se realizaron ajustes al formato de movimiento aplicado y a las plantillas de configuración correspondientes.

Posteriormente, en el mes de febrero de 2025, mediante el proceso RI-CM-BS-2025-013, se realizó la contratación de servicios de soporte y mantenimiento de la aplicación Softland, incorporando un paquete adicional de 20 horas de consultoría especializada. El objetivo de esta contratación fue garantizar soporte, mantenimiento y garantía de la herramienta durante un

período de 12 meses, asegurando la continuidad de los procesos financieros y administrativos del Registro Inmobiliario, así como atender requerimientos puntuales, realizar ajustes en la configuración de los módulos existentes y brindar asesoría técnica especializada.

Visto esto, se requiere la contratación de un paquete de 215 horas de consultoría especializada por un espacio de 12 meses, destinado a atender nuevos requerimientos, resolver incidencias críticas, implementar mejoras adicionales en los módulos existentes y continuar con la transferencia de conocimientos al personal interno. Estas acciones buscan garantizar la estabilidad, eficiencia y confiabilidad del sistema Softland ERP, consolidando los avances alcanzados y asegurando que los procesos financieros y administrativos del Registro Inmobiliario se mantengan alineados con las necesidades institucionales.

3. Objetivo

Contar con la disponibilidad de un paquete de horas de servicios de consultoría para el Sistema Softland utilizado en los procesos financieros y administrativos del Registro Inmobiliario, a fin de garantizar procesos internos de mayor eficacia.

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 del 2023.
- Código de ética del Poder Judicial.

5. Actividades de la contratación

Para el logro del objetivo propuesto, el adjudicado deberá:

- Proveer 215 horas de consultoría para resolver incidencias asociadas al desarrollo a la medida y acompañamiento para la optimización de procesos internos, según los requerimientos institucionales.
- Presentar informes con los resultados de soluciones aplicadas a los reportes de incidencias o solicitudes de verificación del comportamiento del sistema, en los cuales se detalle la cantidad de horas consumidas.

- Proveer canales digitales para soporte y seguimiento, incluyendo plataforma web de gestión de tickets para registrar reportes de incidencia, problema o solicitud de mejora, indicando fecha, hora de inicio, hora de fin y descripción de la actividad y correo electrónico, para la atención de incidencias y solicitudes de cambio.

6. Fuente de recursos

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

7. Descripción de los bienes y servicios a adquirir. Especificaciones técnicas.

Ítem no.	Descripción de los bienes/ servicios	Cant.	Especificaciones Técnicas
1	Contratación de 215 horas de servicios de consultoría para el sistema Softland utilizado para los procesos financieros y administrativos del Registro Inmobiliario.	215 horas	Contratación de paquete de 215 horas de servicios de consultoría para el del sistema SOFTLAND • Resolución de casos escalados al nivel de consultoría para los módulos personalizados en el sistema. • Diagnosticar y solucionar problemas atribuibles a Softland en el uso de sus módulos. • Diagnosticar y resolver incidentes relacionados con la base de datos. • Valorar los incidentes reportados mediante el personal de Softland, para determinar la urgencia de cada caso y asignar prioridad de atención a aquellos que afecten de forma crítica la operación. • Agendar sesiones con una duración máxima de 4 horas. • Mantenimiento y soporte asociados los módulos de SOFTLAND desarrollados a la medida. • Paquete para utilizar por 12 meses a partir de la activación del servicio.

Notas:

- *Las horas de consultoría contratadas serán consumibles únicamente a partir del momento en que el consultor asignado inicie formalmente sus labores en cada sección agendada.*

- La elaboración de los reportes con el resultado de los trabajos realizados para la solución de casos escalados y/o servicios solicitados, no se considerará dentro del cómputo de horas, las cuales se contabilizarán exclusivamente sobre el tiempo de trabajo horas hombre invertido en la atención y resolución de los requerimientos.

7.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación en el portal e invitaciones a participar	Miércoles 15 de octubre de 2025
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados	Jueves 16 de octubre de 2025
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Departamento de Compras y Contrataciones, mediante circulares o enmiendas	Viernes 17 de octubre de 2025
5. Recepción de Ofertas vía correo electrónico	Lunes 20 de octubre de 2025, hasta las 4:00 pm

8. Descripción de los Servicios de Consultoría a Ejecutar

Servicio de horas de consultoría La oferta presenta propuesta de un paquete de 215 horas de servicio de consultoría para ser consumidas en diferentes sesiones a partir de la activación del servicio que considere:

- Plataforma en línea para registro de solicitudes accesible por la Web.
 - Visibilidad de seguimiento de los casos reportados.
 - Gestión de Niveles de Servicio (SLAs) acorde a los parámetros establecidos de cumplimiento de la contratación en base a los tipos de solicitudes reportados (Horario laboral / días feriados).
 - Manejo de parada de reloj.
 - Notificación de novedades y acceso a historial de reportes.
 - Creación de tickets por correo electrónico.
 - Posibilidad de creación de reportes por correo electrónico.
 - Matriz de escalamiento.
 - Soporte al menos vía web, correo con matriz de escalamiento definida.
 - Horario Laboral (HL): 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 - Horario No Laboral (HNL): 5:00 p.m. a 8:00 a.m.
 - Ambas horario República Dominicana.
- **Se debe presentar un informe de los servicios por las horas de consultoría utilizadas al cierre de cada reporte realizado por el área correspondiente durante la vigencia del contrato, para ser entregado en formato PDF y que contenga los siguientes campos:**
 - Número de caso

- Fecha del reporte
- Cantidad de Tiempo empleado para la Solución (hrs)
- Descripción de la incidencia
- Descripción de la solución aplicada

Tipo de Ticket - Incidencia:

- **Bloqueante:** La plataforma no está disponible o una funcionalidad considerada primaria está afectada y no se puede implementar una solución alternativa. Incidente de seguridad que compromete la aplicación. Incidente que afecta la integridad de las transacciones.
- **Crítica:** Una funcionalidad considerada primaria está afectada, pero se ha implementado una solución alternativa. Una funcionalidad considerada secundaria está afectada y no se puede implementar una solución alternativa. No causa la pérdida de datos o la corrupción, sino que afecta a la integridad de datos.
- **Media:** Una funcionalidad considerada secundaria está afectada, pero se ha implementado una solución alternativa. Incidente de seguridad que compromete la plataforma, pero es posible seguir operando de forma segura.
- **Baja:** Una funcionalidad diferente a las consideradas primarias o secundarias que no afecta ningún proceso, está afectada que no tiene impacto en el negocio.
- **Inválida:** No es una incidencia atribuible a la solución.

Tipo de Ticket: Consulta Técnica.

Acuerdo SLAs esperados:

Para incidencias:

Bloqueantes:

Tiempo Respuesta – 2 Hrs posterior al registro.

Tiempo Solución – 4 Hrs posterior al registro.

Críticas:

Tiempo Respuesta – 8 Hrs posterior al registro.

Tiempo Solución – 12 Hrs posterior al registro.

Medias:

Tiempo Respuesta – 12 Hrs laborables posterior al registro.

Tiempo Solución – 18 Hrs laborables posterior al registro.

Bajas:

Tiempo Respuesta – 18 Hrs laborables posterior al registro.

Tiempo Solución – 24 Hrs laborables posterior al registro.

- Cuando el ticket se reporte por fuera del horario de atención (9 x 5 de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.) el tiempo para solucionar el incidente empieza a contar a partir de la siguiente hora hábil; al menos que sea de tipo bloqueante o crítico.
- Siempre que un ticket se devuelve con una solicitud de aclaración o con una petición de datos adicionales, se detiene el reloj. Se debe establecer la información mínima requerida para evitar esta situación.
- Siempre que se propone una solución se detiene el reloj del acuerdo del nivel de servicio hasta que sea verificada la misma.
- Se deben tener los mecanismos de transparencia de cuando se detiene o reinició el conteo de reloj del acuerdo de nivel de servicio.

9. Detalle de los productos a entregar

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

Producto	Contenido	Tiempo de entrega
P1- Documento de confirmación de activación del servicio y garantía de vigencia del paquete de 215 horas de consultoría.	• Confirmación de la activación del paquete de 215 horas de consultoría para resolver incidencias asociadas al desarrollo a la medida y el acompañamiento para optimización de procesos internos, según los requerimientos institucionales. • Especificar la fecha de inicio del servicio cuando se activa el paquete de horas. • Tiempo de vigencia del servicio (cantidad de meses). • Especificar los canales digitales para reporte de casos, incluyendo plataforma web de gestión de tickets donde se registre cada reporte (incidencia, problema o solicitud de mejora). • Establecer la garantía de vigencia del servicio de consultoría hasta que sea consumida la totalidad de las horas del paquete o el tiempo establecido para que la contratación culmine.	2 semanas calendario a partir de la reunión de inicio de los trabajos

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 materiales, 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. Documentación a presentar para fines de evaluación

11.1 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.

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.

11.2 Documentación técnica

a) **Ficha técnica:** conforme a las especificaciones técnicas indicadas en el numeral 7.

b) **Carta compromiso de entrega:** de los bienes/servicios ofertados en un plazo no mayor a dos **(2) semanas** calendario a partir de la reunión de inicio de los trabajos.

c) **Carta de Distribuidor Autorizado**

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

11.3 Documentación económica

d) **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.

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

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.**

Documentación	Criterio	Referencia
Documentación de credenciales	Cumple/No cumple	Conforme a la documentación requerida en el numeral 11.1
Documentación técnica	Cumple/No cumple	Conforme a la documentación requerida en el numeral 11.2
Documentación económica	Menor precio ofertado	Conforme a la documentación requerida en el numeral 11.3

13. Condiciones de entrega

Lugar de entrega: Los especialistas deberán realizar sus actividades en la sede del proveedor y/o en la Sede Central del Registro Inmobiliario, Av.

Independencia, esquina Avenida Enrique Jiménez Moya en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán. El Registro Inmobiliario habilitará espacio físico y equipamiento en sus oficinas para reuniones de trabajo y presentaciones de validación.

La empresa adjudicataria deberá habilitar espacio físico y equipamiento para las operaciones que puedan realizarse de manera remota. En caso del servicio a ser provisto conlleve a la presencialidad; viáticos por traslado y demás gastos del personal deben ser provistos por el adjudicatario.

Tiempo de entrega: En base al calendario de entrega de los productos de la contratación.

Forma de entrega: Los servicios ofertados, deben ser entregados de acuerdo con lo establecido en los numerales 7, 8 y 9 donde se establece el tiempo designado por sesión, el formato de la documentación que debe ser entregada y las condiciones de los servicios requeridos.

Procedimiento de selección

- La adjudicación será realizada por la **totalidad de la oferta**.
- La adjudicación se hará a favor del oferente que presente la propuesta que cumpla con los requerimientos solicitados y tenga el menor precio.

14. Propiedad intelectual y confidencialidad

El proveedor no podrá en ningún momento proporcionar a terceros, directa o indirectamente, por sí 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.

15. .Adjudicaciones posteriores (re-adjudicación)

- 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.

16. 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.

17. Validez del contrato

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 disposición 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 pagada 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 Públicas, 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 tendrá una totalidad de quince (15) meses, doce (12) meses para las labores técnicas y tres (3) meses para el 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, el proveedor adjudicado iniciará la ejecución del contrato, en un plazo no mayor de dos (2) 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 como adjudicatario al que hubiese obtenido el segundo (2do) lugar 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. Condiciones de pago

La entidad contratante realizará un único a partir de que sea firmado el contrato, sea emitida la orden de compras y contra presentación de factura y documento de confirmación de activación del servicio acorde con lo solicitado en el numeral 9.

La factura debe ser emitida con numero de comprobante gubernamental a nombre del Registro Inmobiliario, RNC (Registro Nacional del Contribuyente) **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.

26. 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.

27. Presentación de ofertas

Las ofertas deberán ser enviadas al correo electrónico lvinicio@ri.gob.do, **hasta el día lunes 20 de octubre del 2025 4:00 pm.**

28. 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: comprasri@ri.gob.do / lvinicio@ri.gob.do
- Teléfono de oficina: 809-533-1555, ext. 4046
- Persona de contacto: Luz María Vinicio