



TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

**PROCESO COMPARACIÓN DE PRECIOS
TSS-CCC-CP-2019-0011
Sistema de Gestión de Colas**



Especificaciones Técnicas
Publicado el 04 de julio 2019

I. OBJETO DEL PROCESO

El objeto del presente proceso es Upgrade de la Solución de sistema de Gestión de Colas del Centro de Servicios Plaza Naco

II. TIPO DE PROCESO Y MODALIDAD DE SELECCIÓN

La contratación objeto del presente documento será realizada a través del proceso de Comparación de Precios en dos (02) etapas.

III. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El oferente deberá entregar una solución de tipo "Llave en Mano", entendiéndose por esto que su propuesta debe incluir todo el equipamiento (hardware) y licencias (software) necesarias, así como la instalación, configuración e implementación a entera satisfacción de los requerimientos de las áreas usuarias del producto (a saber las Direcciones de Servicio, Jurídica, de Fiscalización y la Oficina de Acceso a la Información) y deberá incluir el entrenamiento de tipo hands-on (capacitación durante la implementación) tanto para el personal administrativo y técnico de la TSS (al menos 8 personas).

Solución de tipo "*Llave en Mano*" para Gestión de Turnos (colas) en la oficina de Servicios ubicada en Plaza Naco, que permita manejar los visitantes de acuerdo a los procesos y servicios, operador asignado, considerando número de cédula, tipo de visitante (representante y usuario) y RNC del empleador:

Debe contar como mínimo con las siguientes características:

- 1) Sistema de reportería, que permita monitorear en tiempo real y por histórico, la atención del cliente, tiempos de espera, productividad del agente por tiempo y servicio, rendimiento, deserciones, visitas agendadas con información del solicitante y niveles de asistencias. Deberá ser mínimo exportable a Excel, CSV y PDF.
- 2) Contar con información en tiempo real de la atención del cliente, tiempos de espera, rendimiento, tiempo por operador y por servicio, deserciones
- 3) Tickets con código de barras y edición para colocar informaciones de interés.
- 4) Gestión de prioridades en las colas
- 5) Manejo de solicitudes de servicio en línea para prevaluación de requerimiento con carga de documentos individual, código de solicitud, pantalla de rastreo de estatus solicitud, y calendario para gestión de citas. La gestión de cita debe ser condicionada según el estatus de la solicitud. Terminales de atención para los agentes de servicio por estación, enlazado con el servicio ofrecido
- 6) Manejo de encuestas y opinión sobre el servicio con retroalimentación
- 7) Un (01) Kiosko Multimedia de autoservicio con pantalla táctil y expendedor de tickets en papel térmico con plataforma de software integrada con capacidad de manejo de un mínimo 10 colas parametrizables y capacidad de desplegar información de las colas en pantallas y llamadas por altavoz. La pantalla del kiosko debe contar con tamaño mínimo de 17 pulgadas.
- 8) Pedestal de Piso para el Kiosko, incluyendo instalación.
- 9) Lector de QR Code para asignación de tickets de visitas programadas para los servicios definidos
- 10) Debe ser compatible con pantallas de atención en el Centro de Servicios. Altavoces de alta fidelidad para llamadas de turno y otros mensajes.
- 11) Software integrado al monitor de turnos debe ser abierto para personalización de bloques de información y multimedia proyectada.



La solución de tipo "Llave en Mano" debe incluir, además:

- Papel para impresión de 5,000 Tickets
- Instalación incluyendo todos los materiales necesarios, implementación, licencia de uso del software, entrenamiento de tipo "hands-on" y garantía de tipo "on-site" de los equipos por un mínimo de dos años. Incluye mantenimiento y licenciamiento
- Solicitud de servicio en línea para prevaluación de requerimiento con carga de documentos individual, código de solicitud, pantalla de rastreo de estatus solicitud, y calendario para gestión de citas. La gestión de cita debe ser condicionada según el estatus de la solicitud.

Las Áreas que usarán el servicio son:

Oficina de Acceso de Información - 1 usuarios de asistencia y 1 usuario de supervisión

Dirección Jurídica - 8 usuarios de Asistencia y 1 de supervisión

Dirección de Asistencia al Empleador - 3 de supervisión

Servicios Sector Privado - 8 usuarios de Asistencia

Servicios Sector Gobierno - 4 usuarios de asistencia

Dirección de Auditoría - 2 usuario de asistencia

Dirección de Planificación y Desarrollo - 2 usuario de consulta de encuestas y reportería

Total usuarios de asistencia: 23

Total usuarios de supervisión: 5

Total de usuario de consulta: 2

Informaciones adicionales

- La TSS cuenta con los monitores que serán utilizados
- Esta solución NO debe ser en la Nube
- En el caso de las terminales de atención para los agentes de servicio por estación, enlazado con el servicio ofrecido, serán utilizadas las estaciones de trabajo tipo Thin Client con los que cuentan actualmente los usuarios.

IV. DOCUMENTOS REQUERIDOS:

Sobre A. Credenciales y oferta técnica

- Oferta técnica donde sea indicado el detalle técnico de la propuesta, características de los productos y servicios ofertados, marca, modelo e imágenes, entre otros, donde se evidencie el cumplimiento de las especificaciones técnicas indicadas. No subsanable
- Documento "Volante Proveedores Código de Ética" debidamente firmado y sellado. El Código de Ética y el Volante están publicados en nuestro portal tss.gov.do sección Transparencia - Compras y Contrataciones, el Código de Ética de la institución en su última versión del mes de abril 2014. Esto solo aplica para aquellas empresas que no lo hayan depositado en los registros de la TSS Subsancable
- Listado de empresas de igual o mayor flujo de trabajo en donde esté instalada la solución propuesta Subsancable

Sobre B. Oferta Económica

- Anexo 1. Formulario SNCC.F.033 Oferta Económica, con los precios de la oferta en Pesos Dominicanos. No se aceptarán propuestas en moneda diferente. No subsancable
- Para fines informativos. Indicar características del licenciamiento y costo del mantenimiento anual de las Licencias. Subsancable
- Garantía de mantenimiento de la Oferta en Original. Correspondiente a Póliza de Seguro de una Compañía de Seguros con calificación mayor a B++ en las calificadoras FITCH o AM BEST, por un valor del 1% del valor total de la Oferta incluyendo impuestos, en Moneda Local (RD\$), con fecha de vigencia mínima de 2 meses a partir de la apertura de la oferta económica, es decir, hasta por lo menos el 23 de septiembre 2019. No subsancable

V. ERRORES NO SUBSANABLES:

Los errores NO subsanables en este proceso son:

- Omitir cualquiera de los documentos No Subsanales.
- Presentar la Garantía de Mantenimiento de la Oferta con formato, vigencia y/o monedas distintas a las solicitadas.
- Presentar la Garantía de Mantenimiento de la Oferta con monto insuficiente para cubrir al menos el 1% del valor total de la propuesta incluyendo impuestos.
- Omitir la Presentación de Oferta Económica.
- Presentar la oferta en moneda diferente a Pesos Dominicanos.
- Incluir dentro del Sobre A - Credenciales y Oferta Técnica, cualesquiera de los documentos solicitados para el Sobre B - Oferta Económica, u otro documento que sugiera, evidencie o indique valores relacionados a los precios de cotización.

VI. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se evaluará el cumplimiento de los requisitos técnicos solicitados bajo la modalidad cumple/no cumple a aquellas empresas que hayan entregado toda la documentación solicitada para las Credenciales y Oferta Técnica en el periodo establecido.

Requisitos de documentación

Requisitos	Criterios para calificación	Calificación
Oferta Técnica. No Subsanales	Incluida en la propuesta. Si se incluye y durante la evaluación se determina que no cuenta con el detalle e informaciones solicitadas, la propuesta no será calificada para apertura propuestas económicas	Cumple
Documento Volante Proveedores Código de Ética	Incluido en la propuesta, o entregado dentro del período de subsanación	Cumple
Listado de empresas de igual o mayor flujo de trabajo en donde esté instalada la solución propuesta	Incluido en la propuesta, o entregado dentro del período de subsanación	Cumple

Requisitos Técnicos

Requisitos	Criterios para calificación	Calificación
Solución de tipo Llave en Mano	Indica que la solución es de tipo llave en mano	Cumple
Entrenamiento de tipo hands-on (capacitación durante la implementación) tanto para el personal administrativo y técnico de la TSS (al menos 8 personas).	Indica tipo de entrenamiento hands-on y detalla al menos 8 personal administrativo y técnico para recibirlo.	Cumple
Permita manejar los visitantes de acuerdo a los procesos y servicios, operador asignado, considerando número de cédula, tipo de visitante (representante y usuario) y RNC del empleador	Indicado en la propuesta	Cumple
Sistema de reportería, que permite monitorear en tiempo real y por histórico, la atención del cliente,	Indicado	Cumple



TSS-CCC-CP-2019-0011 * Sistema de Gestión de Colas

Requisitos	Criterios para calificación	Calificación
tiempos de espera, productividad del agente por tiempo y servicio, rendimiento, deserciones, visitas agendadas con información del solicitante y niveles de asistencias. Deberá ser mínimo exportable a Excel, CSV y PDF.		
Cuenta con información en tiempo real de la atención del cliente, tiempos de espera, rendimiento, tiempo por operador y por servicio, deserciones	Indicado	Cumple
Tickets con código de barras y edición para colocar informaciones de interés.	Indicado	Cumple
Gestión de prioridades en las colas	Indicado	Cumple
Manejo de solicitudes de servicio en línea para preevaluación de requerimiento con carga de documentos individual, código de solicitud, pantalla de rastreo de estatus solicitud, y calendario para gestión de citas. La gestión de cita debe ser condicionada según el estatus de la solicitud.	Indicado	Cumple
Terminales de atención para los agentes de servicio por estación, enlazado con el servicio ofrecido	Indicado	Cumple
Manejo de encuestas y opinión sobre el servicio con retroalimentación	Indicado	Cumple
Un (01) Kiosko Multimedia	Indicado, Incluye marca, modelo, imagen y detalles técnicos que se ajustan a los requisitos de la TSS o los superan	Cumple
Pedestal de Piso para el Kiosko, incluyendo instalación.	Indicado, Incluye marca, modelo, imagen y detalles técnicos que se ajustan a los requisitos de la TSS	Cumple
Lector de QR Code para asignación de tickets de visitas programadas para los servicios definidos	Indicado, Incluye marca, modelo, imagen y detalles técnicos que se ajustan a los requisitos de la TSS	Cumple
Software integrado al monitor de turnos debe ser abierto para personalización de bloques de información y multimedia proyectada.	Indicado	Cumple
23 usuarios de asistencia	Indicado cantidad igual o mayor	Cumple
2 usuarios de consulta	Indicado cantidad igual o mayor	Cumple
5 usuarios de supervisión	Indicado cantidad igual o mayor	Cumple
Papel para impresión de 5,000 Tickets	Indicado	Cumple
Instalación incluyendo todos los materiales necesarios, implementación, licencia de uso del software, entrenamiento de tipo "hands-on" y garantía de tipo "on-site" de los equipos por un mínimo de dos años. Incluye mantenimiento y licenciamiento	Indicado	Cumple



No cumple en cualquiera de los criterios establecidos implica la desestimación de la propuesta y su no calificación para la recepción y apertura de propuestas económicas.

La empresa participante deberá preparar una presentación de 1 hora para dar a conocer la solución donde se evidencie cada uno de los requisitos solicitados. La misma se hará por citas en los días indicados en el cronograma. Durante la presentación del producto los usuarios validarán el apego de la solución a los requisitos de la TSS.

VII. ADJUDICACIÓN

La adjudicación se hará al oferente que cumpla con todos los requisitos descritos y de documentación y presente la oferta económica más baja.

VIII. FORMA DE PAGO

- El pago se gestionará una vez recibido e implementada la solución, y sea presentada factura con Comprobante Gubernamental, la cual será pagada dentro de los 20 días laborables siguientes a su fecha de vencimiento.
- La empresa adjudicataria deberá mantenerse en todo momento al día con sus obligaciones fiscales y de seguridad social, para poder recibir el pago correspondiente. En ese sentido, si por el no cumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario la Tesorería se ve imposibilitada de recibir los bienes y servicios objeto de la presente contratación, el contrato podrá ser rescindido dando pie a la adjudicación de la empresa que haya quedado en segundo lugar o a un nuevo proceso y la ejecución de la garantía.
- Los pagos se harán por transferencia bancaria a la cuenta que el proveedor tenga registrada en DIGECOG, por lo que para contrato y recibir los pagos el suplidor debe encontrarse registrado como beneficiario en la Dirección General de Contrataciones Públicas y tener cuenta registrada.
- La Tesorería de la Seguridad Social realiza retención del Impuesto Sobre la Renta de acuerdo a las Normas Legales Vigentes de la Dirección General de Impuestos Internos.

Garantías

- Los proponentes deberán entregar junto con su propuesta una Garantía de Mantenimiento de la Oferta en Original, correspondiente a Póliza de Compañía de Seguros con calificación mayor a B++ en las calificadoras FITCH o AM BEST, por un valor del 1% del Valor Total de la Oferta incluyendo impuestos y los meses de acompañamiento, en Moneda Local (RD\$), con fecha de vigencia mínima de 2 meses a partir de la apertura de la oferta económica, es decir, hasta por lo menos el 23 de septiembre 2019. No subsanable.
- La empresa que resulte adjudicataria deberá entregar dentro de los 5 días hábiles de la recepción de la notificación de adjudicación, una Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato sobre el monto total del Contrato incluyendo impuestos. Esta garantía debe estar expresada en Póliza de seguros vigente por el tiempo de vigencia del contrato.

XIV. TÉRMINOS Y CONDICIONES:

- Los documentos del proceso estarán disponibles en las oficinas de la Tesorería de la Seguridad Social en horario de 9:00 am a 4:00 pm hasta la fecha indicada en el cronograma
- La cotización debe ser hecha en Pesos Dominicanos.
- Las consultas deben hacerse por escrito o correo electrónico en la fecha y horas indicadas en el cronograma
- La respuesta será emitida por la entidad contratante a más tardar la fecha indicada en el cronograma
- La empresa adjudicataria deberá firmar un contrato con la Tesorería de la Seguridad Social.
- La Tesorería de la Seguridad Social no aceptará variación en los precios ofertados por el tiempo de vigencia del Contrato
- La remisión de la cotización indica la aceptación de los términos establecidos.



- El adjudicatario no podrá, bajo pretexto de error u omisión de su parte, reclamar aumento de los precios fijados en el Contrato.

Las respuestas a las consultas, la notificación de errores a subsanar, la participación en la apertura del sobre B y la adjudicación serán notificadas vía correo electrónico.

XV. RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas serán recibidas en sobre cerrado en las oficinas de la Tesorería de la Seguridad Social ubicadas en la Avenida Tiradentes No. 33, Ensanche Naco, Santo Domingo, en el quinto piso de la Torre de la Seguridad Social, de lunes a viernes entre 9:00 a.m. y 4:00 p.m., hasta la fecha indicada en el cronograma. Pasada esta hora no serán recibidas más propuestas. Acto seguido serán aperturadas las propuestas técnicas ante los miembros del Comité de Compras y Contrataciones en presencia de un Notario Público y los representantes de los oferentes que consideren participar. Los Sobres B permanecerán en custodia de la Dirección Jurídica, sin abrir, hasta la fecha de su apertura.

XVI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Fecha
Publicación	04/07/2019
Adquisición especificaciones técnicas	08/07/2019
Plazo para consultas	10/07/2019 03:00 PM
Plazo para respuesta	12/07/2019 03:00 P.M
Recepción de propuestas técnicas y económicas	16/07/2019 03:00 P.M
Apertura de propuestas técnicas	16/07/2019 03:01 P.M
Plazo Notificación Errores y Subsanaciones	18/07/2019 10:00 A.M.
Plazo enmendar errores y subsanaciones	22/07/2019 1:00 P.M.
Notificación calificación para apertura Sobres B	22/07/2019 5:00 P.M
Apertura Sobres B contentivos de la propuesta económica	23/07/2019 10:00 A.M.
Evaluación propuesta económica	25/07/2019 10 A.M.
Notificación de adjudicación	Dentro de 05 días siguientes a la adjudicación



XVII. CONTACTO

Para consultas, solicitud de citas y aclaraciones:
Lic. Elizabeth Núñez, Encargada de Compras y Contrataciones
cotizaciones@mail.tss2.gov.do – Tels. 809-567-5049 ext. 3037

XIV. POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En la Tesorería de la Seguridad Social somos responsables de la administración del Sistema Único de Información y del Recaudo, Distribución y Pago de los recursos financieros del Sistema Dominicano de Seguridad Social, garantizando el cumplimiento de las normas jurídicas, el mejoramiento de los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad de la Información, el manejo confidencial, la integridad y disponibilidad de la información, para lograr la satisfacción de las partes interesadas, mediante el uso de una plataforma tecnológica eficiente y un capital humano competente.

