



## TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL Sistema de Gestión de Colas

PROCESO COMPRA MENOR

**TSS-DAF-CM-2019-0014**

Publicado el 05 de junio del 2019

### DATOS DEL PROCESO

#### 1. OBJETO DEL PROCESO

Upgrade de la Solución de sistema de Gestión de Colas del Centro de Servicios Plaza Naco

#### 2. TIPO DE PROCESO Y MODALIDAD SELECCIÓN

La contratación objeto del presente documento será realizada a través del proceso de compra menor.

#### 3. RECEPCION 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, 5to. Piso, Ensanche Naco, Santo Domingo de la Torre de la Seguridad Social, de lunes a viernes entre 9:00 a.m. y 4:00 p.m. a más tardar el 13 de Junio 2019 a las 10:00 a.m. Pasada esta hora no se recibirán más propuestas.

#### 4. ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS DE LA TSS

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) 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.

Para fines informativos. Indicar características del licenciamiento y costo del mantenimiento anual de las Licencias.

**Las Áreas que usarán el servicio son:**

Oficina de Acceso de Información - 2 usuarios de asistencia

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: 22**

**Total usuarios de supervisión: 4**

**Total de usuario de consulta: 2**

#### 5. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR

- Detalle técnico de la solución ofertada, marca, modelo e imágenes de los equipos
- Cotización en formato de la empresa con la descripción de lo ofertado, los datos generales de la misma incluyendo nombre, dirección, logo, correo electrónico y teléfono del representante de esta, firma y sello. Debe indicar marca, modelo, funcionalidad y el cumplimiento con los requisitos detallados en la solicitud.
- 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](http://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.
- Listado de empresas de igual o mayor flujo de trabajo en donde esté instalada la solución propuesta.

#### 6. CRITERIOS DE EVALUACION Y ADJUDICACION

- 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 los días 14, 17 y 18 de junio 2019 en horario de 9am a 12m y de 3pm a 4:30.
- Se evaluará el cumplimiento de la documentación y requisitos solicitados bajo la modalidad cumple/no cumple, en base al contenido de la propuesta.

- Durante la presentación del producto los usuarios validarán el apego de la solución a los requisitos de la TSS.
- La adjudicación se hará al oferente que cumpla con todos los requisitos descritos y de documentación y presente la oferta económica más baja.

#### 7. CONDICIONES DE PAGO

- El pago se hará luego de la recepción satisfactoria de los bienes y servicios adjudicados, previa presentación de factura, la cual será pagada a su vencimiento, dentro de los veinticinco (25) días laborables siguientes a su recepción, en base a los precios establecidos en la cotización que deberán quedar fijos. Podrán ser solicitadas Certificaciones de la DGII y TSS a los fines de gestionar el pago.
- La empresa adjudicataria deberá mantenerse en todo momento al día con sus obligaciones fiscales y de seguridad social, para poder recibir los pagos correspondientes a los servicios ofrecidos. En ese sentido, si por el no cumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario la Tesorería se ve imposibilitada de recibir los 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.
- 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 con las Normas Legales Vigentes de la Dirección General de Impuestos Internos.

#### 8. MONEDA DE LA OFERTA

El precio de la oferta deberá estar expresado en moneda nacional, (Pesos Dominicanos, RD\$). El oferente/proponente que cotice en cualquier moneda distinta al Peso Dominicano (RD\$), no será tomado en cuenta para la adjudicación.

#### 9. TERMINOS Y CONDICIONES

- Para ser evaluada y adjudicada el proveedor debe encontrarse Activo en el Registro de Proveedores del Estado al momento de la evaluación, así como encontrarse al día en sus obligaciones fiscales y de Seguridad Social.
- No se acepta variación en los precios ofertados, la remisión de la propuesta indica la aceptación de lo establecido en los presentes Términos de Presentación de Propuestas.
- El proveedor tendrá hasta el día 10 de junio 2019 a las 11:30 a.m. para presentación de aclaraciones, pasada esta hora no serán recibidas más consultas.
- Serán respondidas las consultas el día 11 de junio hasta las 1:45 p.m.

#### 10. CONTACTO

Para consultas sobre el proceso puede comunicarse con el Departamento de Compras y Contrataciones al Correo electrónico: [cotizaciones@mail.tss2.gov.do](mailto:cotizaciones@mail.tss2.gov.do) [Isaira Soto@tss2.gov.do](mailto:Isaira_Soto@tss2.gov.do)  
 Dirección: Avenida Tiradentes No. 33, Torre de la Seguridad Social, Quinto Piso  
 Teléfono: 809-567-5049 ext. 3051-3036-3037

#### 11. POLITICA DE CALIDAD DE LA INSTITUCION

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.

