

## BANCO AGRICOLA DE LA REPUBLICA DOMINICANA

### TERMINOS DE PRESENTACION DE PROPUESTA

## RENOVACION SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE COBROS VEOCRM DEL BANCO A TRAVÉS DE SU PROVEEDOR *HOSTSEVEN, SRL* (RNC #130255091)

### REF. BAGRICOLA-CCC-PEPU-2024-0001

#### **PROCESO DE CONTRATACION DE EXCEPCION POR PROVEEDOR UNICO**

#### 1. OBJETO DEL PROCESO

El Banco Agrícola de la República Dominicana (BAGRICOLA) requiere la renovación (continuidad) del **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COBROS VEOCRM** del Banco por un periodo de un (1) año solicitado por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación a través de su proveedor actual, **HostSeven, SRL** (RNC #130255091).

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

La contratación del objeto del presente proceso será realizada bajo la modalidad de excepción por proveedor único.

#### 3. ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS DEL SERVICIO SOLICITADO

| 1   | ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO   | CUMPLE / NO CUMPLE        |
|-----|--|---------------------------|
| 1.1 | Se requiere el servicio de soporte y mantenimiento al sistema de gestión de cobros VeoCRM, implementado en producción para optimizar la gestión de actividades de cobros del Banco Agrícola de la República Dominicana.  |                           |
| 2   | <b>EL SERVICIO DEBE CUBRIR LAS SIGUIENTES FUNCIONALIDADES PARA GARANTIZAR EL MANTENIMIENTO DE LA SOLUCION</b>  | <b>CUMPLE / NO CUMPLE</b> |
| 2.1 | El proveedor debe garantizar el servicio de mantenimiento y soporte técnico que asegure la corrección de defectos operativos detectados en la aplicación de acuerdo con las funcionales técnicas y lógicas del producto.   |                           |
| 2.2 | El proveedor debe disponer de personal capacitado para el mantenimiento, corrección de errores e inclusión de mejoras a la aplicación.   |                           |
| 2.3 | El proveedor deberá capacitar al personal indicado por el banco para el uso de las nuevas funcionalidades incluidas en la aplicación.  |                           |
| 2.4 | Para el registro y seguimiento a los requerimientos planteados por el Banco, el proveedor deberá acogerse a los detalles establecidos en el <b>SLA</b> de la <b>CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE COBROS VEOCRM</b> (Ref. <b>BAGRICOLA-CCC-PEEX-2022-0007</b> ). Ver anexo. |                           |
| 2.5 | La plataforma de registro y seguimiento a requerimientos debe permitir que el Banco pueda conocer en cualquier momento el estatus de cada requerimiento sometido.  |                           |

|          |  |                           |
|----------|--|---------------------------|
| 2.6      | Las correcciones a defectos de origen detectados en la aplicación deben ser aplicadas de acuerdo con el <b>SLA</b> del contrato para <b>CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE COBROS VEOCRM</b> (Ref. <b>BAGRICOLA-CCC-PEEX-2022-0007</b> ). Ver anexo.   |                           |
| 2.7      | La solución a los requerimientos de mejora e inclusión de nuevas funcionalidades solicitadas por el banco deben ser acordadas entre las partes antes de iniciar el desarrollo de esta.   |                           |
| <b>3</b> | <b>EL SERVICIO DEBE INCLUIR LAS SIGUIENTES FUNCIONES PARA GARANTIZAR EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COBROS VEOCRM</b>  | <b>CUMPLE / NO CUMPLE</b> |
| 3.1      | La propuesta del proveedor debe incluir la cobertura de servicio de renta por mantenimiento a la aplicación para una cantidad mínima de <b>28 usuarios</b> .   |                           |
| 3.2      | Las pruebas de validación de nuevas versiones de la aplicación que deban ser aplicadas en el Banco son una responsabilidad conjunta entre el proveedor y el banco como forma de asegurar su aplicabilidad y garantizar la continuidad en la estabilidad de la aplicación en producción.  |                           |
| 3.3      | El proveedor deberá estudiar la situación o error reportado por el banco a través de algún requerimiento para proceder a aplicar las correcciones que correspondan, según los tiempos definidos en <b>SLA</b> del contrato para la <b>CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE COBROS VEOCRM</b> (Ref. <b>BAGRICOLA-CCC-PEEX-2022-0007</b> ). Ver anexo. |                           |
| 3.4      | El proveedor debe reconocer en todo momento que los códigos fuente de la aplicación son propiedad intelectual de su fabricante, por lo que es el único autorizado a realizar reproducciones parciales o total de tales códigos fuente.   |                           |
| <b>4</b> | <b>CONDICIONES GENERALES DEL OFERENTE</b>  | <b>CUMPLE / NO CUMPLE</b> |
| 4.1      | El proveedor debe garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos propiedad del banco y de los clientes del banco a los cuales tiene acceso a través de las bases de datos de prueba puestas a su disposición para los trabajos de mantenimiento y correcciones de errores.   |                           |
| 4.2      | El proveedor debe garantizar tener control de los códigos fuente del sistema como garantía de que puede dar el soporte y mantenimiento a la aplicación en producción.  |                           |
| 4.3      | El proveedor debe mantener el historial de cambios sobre el código fuente de la aplicación como una forma de garantizar siempre la posibilidad de volver un paso atrás después de la aplicación de un cambio, sea este para una corrección o una mejora.   |                           |
| 4.4      | El proveedor se compromete en asegurar siempre la capacitación y transferencia de conocimiento para el personal técnico del banco sobre nuevas versiones y mejoras incluidas a la aplicación, así como en el uso y configuración de estas.   |                           |
| 4.5      | El proveedor debe asegurar en todo momento la disponibilidad del personal técnico para brindar los servicios de soporte técnico y mantenimiento de la aplicación.  |                           |
| 4.6      | <b>Horarios de atención de reportes y resolución de problemas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunes a viernes de 8am - 5pm</li> </ul>  |                           |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>24x7 para casos "Prioridad-1" según el numeral 3 del SLA establecido en el Contrato para la <b>CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE COBROS VEOCRM</b> (Ref. <b>BAGRICOLA-CCC-PEEX-2022-0007</b>). Ver anexo.</li> </ul> |  |
| 4.7 | El proveedor debe mostrar evidencias físicas a través de documentos o imágenes que demuestren su experiencia en trabajos de este tipo.   |  |

#### 4. CONDICIONES DE PAGO

El **importe total del servicio contratado** se abonará mediante **cuotas mensuales**. Por lo tanto, **se efectuarán pagos cada mes**, dentro de los **treinta (30) días hábiles** posteriores a la fecha de vencimiento de la factura. La aceptación formal de los servicios solicitados por la Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación será un requisito previo para llevar a cabo dichos pagos.

#### 5. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE EXCEPCIÓN POR PROVEEDOR ÚNICO

| ACTIVIDADES  | PERÍODO DE EJECUCIÓN   |
|--|--|
| 1. Publicación del aviso de convocatoria a participar en el proceso de exclusividad                                      | A partir del <b>21 de febrero, 2024</b>  |
| 2. Período para realizar consultas   | Hasta <b>23 de febrero, 2024</b> , por el correo electrónico <a href="mailto:compras@bagricola.gob.do">compras@bagricola.gob.do</a>  |
| 3. Plazo para emitir respuestas, emisión de circulares, enmiendas y/o adendas por del Comité de Compras y Contrataciones | Hasta el <b>28 de febrero, 2024</b>  |
| 4. <b>Presentación de propuesta</b>  | Fecha: <b>29 de febrero, 2024</b><br>Horario: <b>8:00 AM – 1:00 PM</b><br>Lugar: En la recepción de la Secretaria del Banco ubicada en el 1er. piso del BAGRICOLA, sede principal, Av. George Washington #601, Santo Domingo, D.N. |
| 5. Apertura de la Oferta Técnica y la Oferta Económica.  | Fecha: <b>29 de febrero, 2024</b><br>Horario: <b>Inicio a las 2:30 PM</b><br>Lugar: <u>Salón de sesiones Alfonso Rocha</u>   |
| 6. Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanables.  | Hasta el <b>1ro de marzo, 2024</b>   |
| 7. Período de subsanación de oferta  | Hasta el <b>5 de marzo, 2024</b>   |
| 8. <b>Adjudicación</b>   | Hasta el <b>7 de marzo, 2024</b>   |
| 9. Notificación de adjudicación y publicación de Adjudicación  | 5 días hábiles a partir del Acto Administrativo de Adjudicación  |

|  |   |
|--|---|
| 10. Suscripción del contrato   | No mayor a 10 días hábiles contados a partir de la Notificación de Adjudicación           |
| 11. Publicación del contrato en los portales: institucional y del Órgano Rector. | Dentro de los siguientes 5 días hábiles, contados a partir de la Suscripción del contrato |

## 6. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR

- 1) **FORMULARIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL OFERENTE** (SNCC.F.042)
- 2) **FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA** (SNCC.F.034)
- 3) Copia de **REGISTRO MERCANTIL** vigente, esta debe reflejar la actividad a la que se dedica y la misma debe coincidir con el objeto a licitar y Registro Proveedor del Estado (RPE).
- 4) Copia **certificación emitida por la DGII**, donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales.
- 5) Copia **certificación emitida por la TSS**, donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la seguridad social.
- 6) Copia de la **CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL**
- 7) **PODER DE REPRESENTANTE**, si aplica
- 8) **OFERTA TÉCNICA** (propuesta técnica conforme a las especificaciones técnicas suministradas)
- 9) **FORMULARIO DE PRESENTACION DE OFERTA ECONOMICA (SNCC.F.33) O COTIZACIÓN** firmada y sellada conteniendo:
  - a) RNC/RPE
  - b) Descripción del servicio requerido
  - c) Aceptación de las condiciones de pago
  - d) Aceptación del tiempo de entrega
  - e) Precio neto e ITBIS transparentado
  - f) Validez de la oferta mínimo 30 días

La oferta económica deberá presentarse en pesos dominicanos (RD\$). Los precios deberán expresarse en dos decimales (XX.XX) que tendrán que incluir todos los impuestos y gastos que correspondan, transparentados e implícitos según corresponda. Los precios no deberán presentar alteraciones

- 10) **GARANTIA DE LA SERIEDAD DE LA OFERTA**, en original, correspondiente al **1%** del monto total de la oferta económica. El tipo de garantía deberá ser Fianza y deberá ser presentada en pesos dominicanos con una **VIGENCIA MÍNIMA DE UN (01) MES** contados a partir de la fecha de apertura de la propuesta.

## **7. TERMINOS Y CONDICIONES**

Para ser evaluada y adjudicada la propuesta el proveedor debe encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores del Estado y encontrarse al día en sus obligaciones fiscales y de Seguridad Social. Tener RPE vigente y activo y contar en el RPE con la actividad comercial correspondiente al servicio solicitado.

La evaluación se hará de acuerdo con el cumplimiento de todos los requerimientos solicitados en las especificaciones técnicas, bajo la modalidad "CUMPLE/ NO CUMPLE"; debiendo el oferente cumplir con todo lo solicitado.

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 Propuesta.

## **8. CONTRATO**

La vigencia del Contrato será de **UN (01) AÑO**, a partir de la fecha de la suscripción de este y hasta su fiel cumplimiento, de conformidad con el programa de entrega establecido, el cual formará parte integral y vinculante del mismo.

El adjudicatario está obligado a constituir una garantía bancaria de **Fiel Cumplimiento de Contrato** con las condiciones de ser incondicionales, irrevocables y renovables; se otorgarán en la misma moneda de la oferta, en el 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 de la entidad contratante, cualquiera que haya sido el procedimiento y la forma de Adjudicación del Contrato. La misma debe ser emitida por una entidad bancaria de reconocida solvencia en la República Dominicana.

En caso de que el adjudicatario sea MIPYMES el importe de la Garantía será del uno por ciento (1%) del monto total del contrato a intervenir.

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.

## **9. RESPONSABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

La empresa adjudicada asume la responsabilidad sobre el manejo de la información, debiendo garantizar la integridad y disponibilidad de esta durante la ejecución del servicio solicitado, además mantendrá la información tanto institucional como del resultado del almacenamiento bajo estricta confidencialidad; pudiendo el Banco Agrícola realizar las verificaciones necesarias en cualquier momento.

La obligación de reserva consiste en abstenerse de usar, facilitar, divulgar o revelar, sin causa justificada y sin consentimiento del titular, la información sobre cuya confidencialidad se la haya prevenido en forma verbal o escrita; dicha obligación subsistirá durante la vigencia del contrato, y luego de su terminación mientras subsistan las características para considerarla como información confidencial.

## **10. CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

El sólo hecho de participar en el presente proceso de implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento por él, por sus miembros, ejecutivos y su representante legal, a los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin

excepción alguna, establecidos en el presente Documento de condiciones, el cual tienen carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

## 11. ANEXOS

1. Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042)
2. Formulario de Presentación de Oferta Técnica (SNCC.F.034)
3. Presentación formularios de la Oferta Económica (SNCC.F.033)
4. Modelo de Contrato de Suministro de Servicios