



REPÚBLICA DOMINICANA

ADESS

Administradora de Subsidios Sociales

PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

ADESS-CL-LPN-2011-01

Santo Domingo, Distrito Nacional

TABLA DE CONTENIDO

GENERALIDADES.....	5
Prefacio	5
PARTE I.....	7
PROCEDIMIENTOS DE LA LICITACIÓN	7
Sección I.....	7
Instrucciones a los Oferentes (IAO)	7
1.1 Objetivos y Alcance	7
1.2 Definiciones e Interpretaciones	7
1.3 Idioma	12
1.4 Precio de la Oferta.....	12
1.5 Ofertas Parciales	13
1.6 Normativa Aplicable	13
1.8 Competencia Judicial	13
1.8 De la Publicidad	13
1.9 Etapas de la Licitación	14
1.10 Órgano de Contratación	14
1.11 Atribuciones	14
1.12 Órgano Responsable del Proceso	15
1.13 Exención de Responsabilidades	15
1.14 Prácticas Corruptas o Fraudulentas	15
1.15 De los Oferentes/Proponentes Hábiles e Inhábiles.....	15
1.16 Prohibición de Contratar	15
1.17 Demostración de Capacidad para Contratar	17
1.18 Representante Legal	17
1.19 Agentes Autorizados	17
1.20 Subsanaciones	18
1.21 Excepciones	18
1.22 Rectificaciones Aritméticas.....	19
1.23 Garantías	19
1.23.1 Garantía de la Seriedad de la Oferta.....	19
1.23.2 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato	19
1.24 Devolución de las Garantías.....	20
1.25 Consultas, Circulares y Enmiendas	20
1.26 Dirección.....	20
1.27 Circulares	21
1.28 Enmiendas	21
1.29 Reclamos, Impugnaciones y Controversias.....	21
Sección II.....	22
Datos de la Licitación (DDL).....	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Objeto de la Licitación	24
2.3 Procedimiento de Selección	24
2.4 Fuente de Recursos	24
2.5 Cronograma de la Licitación	24
2.6 Disponibilidad y Adquisición del Pliego de Condiciones	25
2.7 Conocimiento y Aceptación del Pliego de Condiciones	25
2.8 Descripción del Servicio	25
2.9 Plazo y Lugar de Trabajo	27
2.10 Visita y Lugar de ejecución del Servicio.....	28

2.11 Resultados o Productos Esperados	29
2.12 Coordinación, Supervisión e Informes	29
2.13 Precio y Forma de Pago	30
2.14 Duración del Servicio.....	30
2.15 Presentación de Propuestas Técnicas y Económicas “Sobre A” y “Sobre B”.....	30
2.16 Lugar, Fecha y Hora.....	30
2.17 Forma para la Presentación de los Documentos Contenidos en el “Sobre A”	31
2.18 Presentación de la Documentación Contendida en el “Sobre A”	31
2.19 Presentación de la Documentación Contendida en el “Sobre B”	32
2.20 Ofertas Parciales	33
Sección III.....	34
Apertura y Validación de Ofertas	34
3.1 Procedimiento de Apertura de Sobres.....	34
3.2 Apertura de “Sobre A”, contenido de Propuestas Técnicas	34
3.3 Validación y Verificación de Documentos	34
3.4 Criterios de Evaluación	35
3.5 Criterios de Calificación	35
3.6 Apertura de los “Sobres B”, Contenido de Propuestas Económicas.....	36
3.7 Confidencialidad del Proceso.....	37
3.8 Plazo de Mantenimiento de Oferta.....	37
3.9 Evaluación Oferta Económica.....	37
Sección IV.....	37
Adjudicación.....	37
4.1 Criterios de Adjudicación	37
4.2 Empate entre Oferentes	38
4.3 Acuerdo de Adjudicación.....	38
4.4 Adjudicaciones Posteriores	38
PARTE 2.....	38
CONTRATO	38
Sección V	38
Disposiciones Sobre los Contratos.....	38
5.1 Condiciones Generales del Contrato	39
5.1.1 Validez del Contrato	39
5.1.2 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato	39
5.1.3 Perfeccionamiento del Contrato	39
5.1.4 Plazo para la Suscripción del Contrato.....	39
5.1.5 Incumplimiento del Contrato	39
5.1.6 Efectos del Incumplimiento	39
5.1.7 Ampliación o Reducción de la Contratación.....	40
5.1.8 Finalización del Contrato	40
5.1.9 Subcontratos.....	40
5.2 Condiciones Específicas del Contrato	40
5.2.1 Vigencia del Contrato	40
5.2.2 Inicio de Ejecución.....	40
PARTE 3.....	41
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES.....	41
Sección VI.....	41

Obligaciones y Responsabilidades del Proveedor	41
6.1 Obligaciones del Proveedor	41
6.2 Responsabilidades del Proveedor.....	41
6.3 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	42
Sección VII.....	42
Formularios	42
7.1 Formularios Tipo.....	43
7.2 Anexos	43

ADESS

GENERALIDADES

Prefacio

Este modelo estándar de Pliego de Condiciones Específicas para la contratación de Servicios, ha sido elaborado por la Dirección General de Contrataciones Públicas, para ser utilizado en los Procedimientos de Licitaciones regidos por la Ley No. 340-06, de fecha dieciocho (18) de agosto del dos mil seis (2006), sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, su modificatoria contenida en la Ley No. 449-06, de fecha seis (06) de diciembre del dos mil seis (2006), y su Reglamento de Aplicación emitido mediante el Decreto No. 490-07.

A continuación se incluye una breve descripción de su contenido.

PARTE 1 – PROCEDIMIENTOS DE LICITACIÓN

Sección I. Instrucciones a los Oferentes (IAO)

Esta sección proporciona información para asistir a los Oferentes en la preparación de sus Ofertas. También proporciona información sobre la presentación, apertura y evaluación de las ofertas y la adjudicación de los contratos. Las disposiciones de la Sección I son de uso estándar y obligatorio en todos los procedimientos de Licitación para la contratación de servicios regidos por la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones con modificaciones de Ley No. 449-06 y su Reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto No. 490-07.

Sección II. Datos de la Licitación (DDL)

Esta sección contiene disposiciones específicas para la Contratación del Servicios, y complementa la Sección I, Instrucciones a los Oferentes.

Sección III. Apertura y Validación de Ofertas

Esta sección incluye el procedimiento de apertura y validación de Ofertas, Técnicas y Económicas e incluye los criterios de evaluación y el procedimiento de Estudio de Precios.

Sección IV. Adjudicación

Esta sección incluye los Criterios de Adjudicación y el Procedimiento para Adjudicaciones Posteriores.

PARTE 2 - CONTRATO

Sección V. Disposiciones sobre los Contratos

Esta sección incluye el Contrato, el cual, una vez perfeccionado no deberá ser modificado, salvo los aspectos a incluir de las correcciones o modificaciones que se hubiesen hecho a la oferta seleccionada y que están permitidas bajo las Instrucciones a los Oferentes y las Condiciones Generales del Contrato.

Incluye las cláusulas generales y específicas que deberán incluirse en todos los contratos.

PARTE 3 – OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

Sección VI. Obligaciones y Responsabilidades del Proveedor

Esta sección incluye las responsabilidades y obligaciones con las que deberá cumplir el Proveedor.

Sección VII. Formularios

Esta sección contiene los formularios de información sobre el oferente, presentación de oferta y garantías que el oferente deberá presentar conjuntamente con la oferta.

PARTE I PROCEDIMIENTOS DE LA LICITACIÓN

Sección I Instrucciones a los Oferentes (IAO)

1.1 Objetivos y Alcance

El objetivo del presente documento es establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales, jurídicas y nacionales, que deseen participar en la Licitación para la contratación en el mercado local de una empresa capaz de proveer a los beneficiarios tarjetahabientes usuarios de la **TARJETA SOLIDARIDAD**, comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (**RAS**) y clientes ciudadanos, los servicios de atención telefónica, campañas específicas de información, encuestas, llamadas robóticas, correos electrónicos masivos, Servicio Interactivo de Voz-IVR y Telemercadeo (inbound y outbound), llevada a cabo por la **Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), ADESS-CL-LPN-2011-01**.

Este documento constituye la base para la preparación de las Ofertas. Si el Oferente/Proponente omite suministrar alguna parte de la información requerida en el presente Pliego de Condiciones Específicas o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su Propuesta.

1.2 Definiciones e Interpretaciones

A los efectos de este Pliego de Condiciones Específicas, las palabras y expresiones que se inician con letra mayúscula y que se citan a continuación tienen el siguiente significado:

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA): Documento técnico, que forma parte integral del contrato de servicio, en el cual se establecen las expectativas de ADESS hacia los Oferentes/Proponentes en cuanto a las áreas claves de desempeño de los servicios a ser provistos. Define los servicios y procesos, los términos y condiciones relativos a la entrega del servicio, criterios y métricas de desempeño y tolerancia de los factores claves, penalidades a ser aplicadas antes las desviaciones, gestión de cambios y actualizaciones del acuerdo, según las características del modelo o sistema que es objeto de prestación.

Adjudicatario: Oferente/Proponente a quien se le adjudica el Contrato u Orden de Servicio.

Agentes Autorizados: Personas naturales designadas como tales por los Oferentes/Proponentes a los fines de realizar en nombre de ellos determinados trámites en el proceso.

Beneficiarios Tarjetahabientes: Beneficiario dotado de la Tarjeta Solidaridad, activada, habilitada y en condiciones de realizar transacciones en los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS).

Caso Fortuito: Acontecimiento que no ha podido preverse, o que previsto no ha podido evitarse, por ser extraño a la voluntad de las personas.

Circular: Aclaración que el Comité de Licitaciones emite de oficio o para dar respuesta a las consultas planteadas por los Oferentes/Proponentes con relación al contenido del Pliego de Condiciones, formularios, otra Circular o anexos, y que se hace de conocimiento de todos los Oferentes/Proponentes.

Codec G729: Es un algoritmo de compresión de datos de audio para voz que comprime audio de voz en trozos de 10 milisegundos.

Comité de Licitaciones: Órgano Administrativo de carácter permanente designado por la Ley como responsable de la aprobación del Procedimiento de Selección y de emitir la Resolución con la recomendación de Adjudicación a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la institución.

Comisión Evaluadora: Es la responsable del análisis y evaluación de Ofertas, integrado por:

- a) El responsable de la unidad operativa de contrataciones y un suplente.
- b) El titular de la unidad requirente y un suplente.
- c) Un funcionario titular que no intervenga en el procedimiento de contratación y un suplente.

Compromiso de Confidencialidad: Documento suscrito por el Oferente/Proponente para recibir información de la Licitación.

Consortio: Asociación de personas naturales y/o jurídicas que no constituyen un ente con personalidad jurídica independiente y que se establece con el objeto de participar en la Licitación.

Consulta: Comunicación escrita, remitida por un Oferente/Proponente conforme al procedimiento establecido y recibida por el Comité de Licitaciones, solicitando aclaración, interpretación o modificación sobre aspectos relacionados exclusivamente con el Pliego de Condiciones Específica.

Contrato: Documento suscrito entre la institución y el Adjudicatario elaborado de conformidad con los requerimientos establecidos en el Pliego de Condiciones Específicas y en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones con modificaciones de Ley No. 449-06 y su Reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto No. 490-07.

Credenciales: Documentos que un Oferente/Proponente presenta en la forma establecida en el Pliego de Condiciones Específicas, para ser evaluados y calificados por el Comité de Licitaciones con el fin de seleccionar los Proponentes Habilitados, para participar en el proceso de Licitación.

CRM: Software para la administración de la relación con los clientes.

Cronograma de Actividades: Cronología del Proceso de Licitaciones.

Enmienda: Comunicación escrita, emitida por el Comité de Licitaciones, con el fin de modificar el contenido del Pliego de Condiciones Específicas, formularios, anexos u otra Enmienda y que se hace de conocimiento de todos los Oferentes/Proponentes.

Entidad Contratante: El organismo, órgano o dependencia del sector público, del ámbito de aplicación de la Ley 340-06, que ha llevado a cabo un proceso contractual y celebra un Contrato.

Estado: Estado Dominicano.

Experiencia Específica: Número de años que el proponente ha desempeñado actividades similares al objeto de esta licitación, brindado atención a usuarios del sector público social.

Experiencia General: Número de años que el proponente ha desempeñado actividades propias de un centro de contacto y atención de llamadas telefónicas.

Facilidades, Equipos y Calidad: Se refiere a la infraestructura de equipos en general que servirán de base para brindar adecuadamente el servicio ofertado y además a la certificación de procesos.

Fibra óptica: Es un medio de transmisión empleado habitualmente en redes de datos; un hilo muy fino de material transparente, vidrio o materiales plásticos, por el que se envían pulsos de luz que representan los datos a transmitir.

Fuerza Mayor: Cualquier evento o situación que escapen al control de la Entidad Contratante, imprevisible e inevitable, y sin que esté envuelta su negligencia o falta, como son, a manera enunciativa pero no limitativa, actos, epidemias, guerras, actos de terroristas, huelgas, fuegos, explosiones, temblores de tierra, catástrofes, inundaciones y otras perturbaciones ambientales mayores, condiciones severas e inusuales del tiempo.

H.323: Es una recomendación del ITU-T (International Telecommunication Union), que define los protocolos para proveer sesiones de comunicación audiovisual sobre paquetes de red.

Inbound: llamadas entrantes.

Interesado: Cualquier persona natural o jurídica que tenga interés en cualquier procedimiento de compras que se esté llevando a cabo.

IP PBX IP: (Internet Protocol) PBX (Private branch exchange) es un sistema de telefonía diseñada para enviar voz o video sobre una red de datos e inter operar con la telefonía convencional Public Switched Telephone Network (PSTN).

Ip-trunk: Se refiere a la utilización de una red IP para transportar tráfico de voz entre dos centrales privadas (PBX) o switches de voz.

Licitación Pública Nacional: Es el procedimiento administrativo mediante el cual las entidades del Estado realizan un llamado público y abierto, convocando a los interesados para que formulen propuestas, de

entre las cuales seleccionará la más conveniente conforme a los Pliegos de Condiciones correspondientes. Va dirigida a los Proveedores nacionales o extranjeros domiciliados legalmente en el país.

Licitación Restringida: Es la invitación a participar a un número limitado de proveedores que pueden atender el requerimiento, debido a la especialidad de los bienes a adquirirse, razón por la cual sólo puede obtenerse un número limitado de participantes, de los cuales se invitará un mínimo de **cinco (5) Oferentes** cuando el registro sea mayor. No obstante ser una licitación restringida se hará de conocimiento público por los medios previstos.

Líder del Consorcio: Persona natural o jurídica del Consorcio que ha sido designada como tal.

Llamadas Robóticas: Es un sistema de marcación que puede realizar miles o millones de llamadas cada día, recabar información y organizar todo lo que registra en una base de datos perfectamente organizada.

Metodología: Es el detalle de la forma a ejecutar los servicios objeto de la licitación.

Máxima Autoridad Ejecutiva: El titular o el representante legal de la Entidad Contratante o quien tenga la autorización para celebrar Contrato.

Media Gateway: Es un dispositivo de traducción o servicio que convierte los medios de comunicación digitales corrientes entre las redes de telecomunicaciones dispares como PSTN, SS7, redes de próxima generación (2G, 2.5G y 3G de redes de acceso radio) o PBX. Media Gateways permiten las comunicaciones multimedia a través de redes de próxima generación en múltiples protocolos de transporte, como el modo de transferencia asíncrono (ATM) y el Protocolo de Internet (IP).

Metro-Ethernet: Es una arquitectura tecnológica destinada a suministrar servicios de conectividad MAN/WAN de nivel 2, a través de UNIs Ethernet.

Notificación de la Adjudicación: Notificación escrita al Adjudicatario y a los demás participantes sobre los resultados finales del Procedimiento de Licitación, dentro de un plazo de **cinco (05) días hábiles** contados a partir del Acto de Adjudicación.

Oferente/Proponente Habilitado: Aquel que participa en el proceso de Licitación y resulta Conforme en la fase de Evaluación Técnica del Proceso.

Oferente/Proponente: Persona natural o jurídica legalmente capacitada para participar en el proceso de licitación.

Oferta Económica: Precio fijado por el Oferente en su Propuesta.

Oferta Técnica: Especificaciones de carácter técnico-legal de los servicios a ser adquiridos.

Plan de Trabajo: Se refiere a la programación de las actividades orientadas al cumplimiento del objeto de la contratación.

Peritos: Funcionarios expertos en la materia del proceso llevado a cabo, de la Entidad Contratante, de otra entidad pública o contratados para el efecto y que colaborarán asesorando, analizando y evaluando propuestas, confeccionando los informes que contengan los resultados y sirvan de sustento para las decisiones que deba adoptar el Comité de Licitaciones.

Pliego de Condiciones Específicas: Documento que contiene todas las condiciones por las que habrán de regirse las partes en la presente Licitación.

Prácticas Coercitivas: Es dañar o perjudicar, o amenazar con dañar o perjudicar directa o indirectamente a cualquier parte, o a sus propiedades para influenciar inapropiadamente la actuación de una parte.

Prácticas de Colusión: Es un acuerdo entre dos o más partes, diseñado para obtener un propósito impropio, incluyendo el influenciar inapropiadamente la actuación de otra parte.

Prácticas Obstructivas: Es destruir, falsificar, alterar u ocultar en forma deliberada pruebas importantes respecto de su participación en un proceso de compra o incidir en la investigación o formular declaraciones falsas a los investigadores con la intención de impedir sustancialmente una investigación de la Entidad Contratante referente a acusaciones sobre prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas, o colusorias y/o amenazar, acosar o intimidar a una parte con el propósito de impedir que dicha parte revele lo que sabe acerca de asuntos pertinentes a la investigación, o que lleve adelante la investigación, o la ejecución de un contrato.

Puerto óptico LX: Puerto utilizado para recibir Fibra Óptica.

Red de Abastecimiento Social (RAS): Red conformada por un conjunto de establecimientos comerciales que cumplen con todos los requisitos exigidos por el Reglamento de Funcionamiento de la Red de Abastecimiento Social (RAS) y que han sido seleccionados por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) para la provisión de los bienes de consumo previstos en los diferentes programas sociales.

Reporte de Lugares Ocupados: Formulario que contiene los precios ofertados en el procedimiento, organizados de menor a mayor.

Representante Legal: Persona física o natural acreditada como tal por el Oferente/ Proponente.

Resolución de la Adjudicación: Acto Administrativo mediante el cual el Comité de Licitaciones procede a la Adjudicación al/los oferente(s) del o los Contratos objeto del procedimiento de compra o contratación.

Servicios: Conjunto de actividades y tareas realizadas por el oferente que garantizan el buen funcionamiento del objeto del contrato.

SIP Trunking: Es una conexión entre una centralita IP y las aplicaciones de un operador de Telefonía VoIP que permite el intercambio del tráfico de voz sobre IP.

Sobre: Paquete que contiene las credenciales del Oferente/Proponente y las Propuestas Técnicas o Económicas.

Tarjeta Solidaridad: Tarjeta de debito pre-pagada por el Estado Dominicano para los consumos previstos a realizarse en la Red de Abastecimiento Social (RAS) por los beneficiarios, utilizada como único medio de pago de todos los subsidios sociales focalizados.

Términos de Referencias: Documentos contentivos de las Especificaciones Técnicas requeridas por la Entidad Contratante para la prestación del servicio.

Truncking: Un sistema trunking es un sistema de radio especializado que consiste en varias frecuencias que son utilizadas en forma más eficiente por varias radios controladas por un computador central.

Unidad Operativa de Compras y Contrataciones (UOCC): Unidad encargada de la parte operativa de los procedimientos de Compras y Contrataciones.

Velocidades Asimétricas: La variación de velocidad entre flujo ascendente y descendente.

Para la interpretación del presente Pliego de Condiciones Específicas:

- Las palabras o designaciones en singular deben entenderse igualmente al plural y viceversa, cuando la interpretación de los textos escritos lo requiera.
- El término “**por escrito**” significa una comunicación escrita con prueba de recepción.
- Toda indicación a capítulo, numeral, inciso, Circular, Enmienda, formulario o anexo se entiende referida a la expresión correspondiente de este Pliego de Condiciones Específicas, salvo indicación expresa en contrario. Los títulos de capítulos, formularios y anexos son utilizados exclusivamente a efectos indicativos y no afectarán su interpretación.
- Las palabras que se inician en mayúscula y que no se encuentran definidas en este documento se interpretarán de acuerdo a las normas legales dominicanas.
- Toda cláusula imprecisa, ambigua, contradictoria u oscura a criterio de la Entidad Contratante, se interpretará en el sentido más favorable a ésta.
- Las referencias a plazos se entenderán como días calendario, salvo que expresamente se utilice la expresión de “días hábiles”, en cuyo caso serán días hábiles de acuerdo con la legislación dominicana.

1.3 Idioma

El idioma oficial de la presente Licitación es el español, por tanto, toda la correspondencia y documentos generados durante el procedimiento que intercambien el Oferente/Proponente y el Comité de Licitaciones deberán ser presentados en este idioma o, de encontrarse en idioma distinto, deberán contar con la traducción al español realizada por un intérprete judicial debidamente autorizado.

1.4 Precio de la Oferta

El precio en la Oferta deberá estar expresado en moneda nacional, (Pesos Dominicanos, RD\$), a excepción de los contratos de suministros desde el exterior, en los que podrá expresarse en la moneda del país de origen de los mismos, conforme al Art. 77 del Reglamento de Aplicación aprobado mediante Decreto No. 490-07 sobre Compras y Contrataciones.

1.5 Ofertas Parciales

Las micro, pequeñas y medianas empresas podrán presentar Ofertas parciales, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Aplicación de la Ley.

La Entidad Contratante podrá estipular el monto mínimo de las Ofertas parciales, el que no podrá ser inferior al VEINTE POR CIENTO (20%) ni superior al TREINTA POR CIENTO (30%) del total de la Oferta o renglón de Oferta, según corresponda.

1.6 Normativa Aplicable

El proceso de Licitación, el Contrato y su posterior ejecución se regirán por la Constitución de la República Dominicana, Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha dieciocho (18) de agosto del 2006, su modificatoria contenida en la Ley 449-06 de fecha seis (06) de diciembre del 2006; y su Reglamento de Aplicación emitido mediante el Decreto 490-07, de fecha treinta (30) de agosto del 2007, por las normas que se dicten en el marco de la misma, así como por el presente Pliego de Condiciones y por el Contrato a intervenir.

Todos los documentos que integran el Contrato serán considerados como recíprocamente explicativos.

Para la aplicación de la norma, su interpretación o resolución de conflictos o controversias, se aplicará el siguiente orden de prelación:

- 1) La Constitución de la República Dominicana
- 2) La Ley 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha 18 de agosto del 2006 y su modificatoria contenida en la Ley 449-06 de fecha seis (06) de diciembre del 2006;
- 3) El Reglamento de Aplicación de la Ley 340-06, emitido mediante el Decreto 490-07, de fecha 30 de agosto del 2007.
- 4) El Pliego de Condiciones Específicas.
- 5) La Oferta y las muestras que se hubieren acompañado.
- 6) La Adjudicación.
- 7) El Contrato.
- 8) La Orden de Compra.

1.8 Competencia Judicial

Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este documento y/o el o los Contratos a intervenir, sus incumplimientos, interpretaciones, resoluciones o nulidades serán sometidos al Tribunal Contencioso Administrativo conforme al procedimiento establecido en la Ley 13-07, de fecha cinco (05) de febrero del 2007, que instituye el Tribunal Contencioso, Tributario y Administrativo. De igual modo, y de común acuerdo entre las partes, podrán acogerse al procedimiento de Arbitraje Comercial de la República Dominicana, de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08, de fecha treinta (30) de diciembre del dos mil ocho (2008).

1.8 De la Publicidad

La convocatoria a presentar Ofertas en las Licitaciones Públicas deberá efectuarse mediante la publicación, al menos en **dos (02) diarios** de circulación nacional por el término de **dos (2) días**, con un

mínimo de **treinta (30) días hábiles** de anticipación a la fecha fijada para la apertura, computados a partir del día siguiente a la última publicación.

La convocatoria a presentar Ofertas en las Licitaciones Restringidas deberá efectuarse mediante la publicación de avisos en la página Web de la institución, por el término de dos (2) días consecutivos, con un mínimo de **veinte (20) días hábiles** de anticipación a la fecha fijada para la presentación de las Ofertas, computados a partir del día siguiente a la última publicación.

En la Declaratoria de Desierto, la Entidad Contratante podrá reabrirlo dando un plazo para la presentación de Propuestas de hasta un **cincuenta por ciento (50%)** del plazo del proceso fallido.

La comprobación de que en un llamado a Licitación se hubieran omitido los requisitos de publicidad, dará lugar a la cancelación inmediata del procedimiento por parte de la autoridad de aplicación en cualquier estado de trámite en que se encuentre.

1.9 Etapas de la Licitación

Las Licitaciones podrán ser de Etapa Única o de Etapas Múltiples.

Etapa Única:

Cuando la comparación de las ofertas y de la calidad de los oferentes se realiza en un mismo acto.

Etapa Múltiple:

Cuando las Ofertas Técnicas y las Ofertas Económicas se evalúan en etapas separadas:

Etapa I: Se inicia con el proceso de entrega de los **“Sobres A”**, contentivos de las Ofertas Técnicas, acompañadas de las muestras, si procede, en acto público y en presencia de notario. Concluye con la valoración de las Ofertas Técnicas y la Resolución emitida por el Comité de Licitaciones sobre los resultados del Proceso de Homologación.

Etapa II: Se inicia con la apertura y lectura en acto público y en presencia de Notario de las Ofertas Económicas **“Sobre B”**, que se mantenían en custodia y que resultaron habilitados en la primera etapa del procedimiento, y concluye con la Resolución de Adjudicación a los Oferentes/Proponentes.

1.10 Órgano de Contratación

El órgano administrativo competente para la contratación de los bienes a ser adquiridos es la Entidad Contratante en la persona de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la institución.

1.11 Atribuciones

Son atribuciones de la Entidad Contratante, sin carácter limitativo, las siguientes:

- a) Definir la Unidad Administrativa que tendrá la responsabilidad técnica de la gestión.
- b) Nombrar a los Peritos.
- c) Determinar funciones y responsabilidades por unidad partícipe y por funcionario vinculado al proceso.

- d) Cancelar, suspender, declarar desierta o nula, total o parcialmente la Licitación, por las causas que considere pertinentes. En consecuencia, podrá efectuar otras Licitaciones en los términos y condiciones que determine.

1.12 Órgano Responsable del Proceso

El Órgano responsable del proceso de Licitación es El Comité de Licitaciones. El Comité de Licitaciones está integrado por cinco (05) miembros:

- El funcionario de mayor jerarquía de la institución, o quien este designe, quien lo presidirá;
- El Director Administrativo Financiero de la entidad, o su delegado;
- El Consultor Jurídico de la entidad, quien actuará en calidad de Asesor Legal;
- Dos funcionarios del mayor nivel posible en la institución que tengan conocimiento en la especialidad.

1.13 Exención de Responsabilidades

El Comité de Licitaciones no estará obligado a declarar habilitado y/o Adjudicatario a ningún Oferente/Proponente que haya presentado sus Credenciales y/u Ofertas, si las mismas no demuestran que cumplen con los requisitos establecidos en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

1.14 Prácticas Corruptas o Fraudulentas

Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que haya adquirido el Pliego de Condiciones, tendrá derecho a participar en la presente Licitación, siempre y cuando reúna las condiciones exigidas y no se encuentre afectada por el régimen de prohibiciones establecido en el presente Pliego de Condiciones.

1.15 De los Oferentes/Proponentes Hábiles e Inhábiles

Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que haya adquirido el Pliego de Condiciones, tendrá derecho a participar en la presente Licitación, siempre y cuando reúna las condiciones exigidas y no se encuentre afectada por el régimen de prohibiciones establecido en el presente Pliego de Condiciones.

1.16 Prohibición de Contratar

No podrán participar como Oferentes/Proponentes, en forma directa o indirecta, las personas físicas o sociedades comerciales que se relacionan a continuación:

- 1) El Presidente y Vicepresidente de la República; los Secretarios y Subsecretarios de Estado; los Senadores y Diputados del Congreso de la República; los Magistrados de la Suprema Corte de Justicia, de los demás tribunales del orden judicial, de la Cámara de Cuentas y de la Junta Central Electoral; los Síndicos y Regidores de los Ayuntamientos de los Municipios y del Distrito Nacional; el Contralor General de la República y el Sub-contralor; el Director de Presupuesto y Subdirector; el Director Nacional de Planificación y el Subdirector; el Procurador General de la República y los demás miembros del Ministerio Público; el Tesorero Nacional y el Subtesorero y demás funcionarios de primer y segundo nivel de jerarquía de las instituciones incluidas bajo el ámbito de aplicación de la Ley 340-06;
- 2) Los jefes y subjefes de Estado Mayor de las Fuerzas Armadas, así como el jefe y subjefes de la Policía Nacional;

- 3) Los funcionarios públicos con injerencia o poder de decisión en cualquier etapa del procedimiento de contratación administrativa;
- 4) Todo personal de la entidad contratante;
- 5) Los parientes por consanguinidad hasta el tercer grado o por afinidad hasta el segundo grado, inclusive, de los funcionarios relacionados con la contratación cubiertos por la prohibición, así como los cónyuges, las parejas en unión libre, las personas vinculadas con análoga relación de convivencia afectiva o con las que hayan procreado hijos, y descendientes de estas personas;
- 6) Las personas jurídicas en las cuales las personas naturales a las que se refieren los Numerales 1 al 4 tengan una participación superior al diez por ciento (10%) del capital social, dentro de los seis meses anteriores a la fecha de la convocatoria;
- 7) Las personas físicas o jurídicas que hayan intervenido como asesoras en cualquier etapa del procedimiento de contratación o hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o los diseños respectivos, salvo en el caso de los contratos de supervisión;
- 8) Las personas físicas o jurídicas que hayan sido condenadas mediante sentencia que haya adquirido la autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada por delitos de falsedad o contra la propiedad, o por delitos de cohecho, malversación de fondos públicos, tráfico de influencia, prevaricación, revelación de secretos, uso de información privilegiada o delitos contra las finanzas públicas, hasta que haya transcurrido un lapso igual al doble de la condena. Si la condena fuera por delito contra la administración pública, la prohibición para contratar con el Estado será perpetua;
- 9) Las empresas cuyos directivos hayan sido condenados por delitos contra la administración pública, delitos contra la fe pública o delitos comprendidos en las convenciones internacionales de las que el país sea signatario;
- 10) Las personas físicas o jurídicas que se encontraren inhabilitadas en virtud de cualquier ordenamiento jurídico;
- 11) Las personas que suministraren informaciones falsas o que participen en actividades ilegales o fraudulentas relacionadas con la contratación;
- 12) Las personas naturales o jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para contratar con entidades del sector público, de acuerdo a lo dispuesto por la presente ley y sus reglamentos;
- 13) Las personas naturales o jurídicas que no estén al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o de la seguridad social, de acuerdo con lo que establezcan las normativas vigentes;

PARRAFO I: Para los funcionarios contemplados en los Numerales 1 y 2, la prohibición se extenderá hasta **seis (6) meses** después de la salida del cargo.

PARRAFO II: Para las personas incluidas en los Numerales 5 y 6 relacionadas con el personal referido en el Numeral 3, la prohibición será de aplicación en el ámbito de la institución en que estos últimos prestan servicios.

En adición a las disposiciones del Artículo 14 de la Ley 340-06 con sus modificaciones NO podrán ser oferentes ni contratar con el Estado Dominicano los Oferentes que hayan sido inhabilitados temporal o permanentemente por la Dirección General de Contrataciones Públicas en su calidad de Órgano Rector del Sistema. En el caso de inhabilitación temporal, la prohibición será por el tiempo establecido por el Órgano Rector.

1.17 Demostración de Capacidad para Contratar

Los Oferentes/Proponentes deben demostrar que:

- 1) No están embargados, en estado de quiebra o en proceso de liquidación; sus negocios no han sido puestos bajo administración judicial, y sus actividades comerciales no han sido suspendidas ni se ha iniciado procedimiento judicial en su contra por cualquiera de los motivos precedentes;
- 2) Han cumplido con sus obligaciones tributarias y de seguridad social;
- 3) Han cumplido con las demás condiciones de participación, establecidas de antemano en los avisos y el presente Pliego de Condiciones;
- 4) Se encuentran legalmente domiciliados y establecidos en el país, cuando se trate de licitaciones nacionales;
- 5) Que los fines sociales sean compatibles con el objeto contractual;
- 6) Que ni ellos ni su personal directivo, hayan sido condenados por un delito relativo a su conducta profesional o por declaración falsa o fraudulenta acerca de su idoneidad para firmar un Contrato adjudicado.

1.18 Representante Legal

Todos los documentos que presente el Oferente/Proponente dentro de la presente Licitación deberán estar firmados por él, o su Representante Legal, debidamente facultado al efecto.

1.19 Agentes Autorizados

Cada Oferente/Proponente, antes de realizar su primera consulta, podrá nombrar hasta **tres (3) personas** físicas, que puedan actuar indistinta y separadamente como sus Agentes Autorizados a los efectos de la Licitación. La designación de los Agentes Autorizados deberá efectuarse mediante comunicación escrita de acuerdo con el modelo de Carta de Designación o Sustitución de Agentes Autorizados y el modelo de Carta de Aceptación de Designación como Agentes Autorizados, ambos modelos se anexan a este Pliego de Condiciones.

Los Agentes Autorizados serán las únicas personas facultadas por el Oferente/Proponente para efectuar todas las Consultas en relación con el proceso de Licitación y recibir, en nombre del Oferente/Proponente y con efecto obligatorio para éste, todas las Circulares y/o Enmiendas que formule el Comité de Licitaciones.

El Oferente/Proponente podrá sustituir y revocar la designación de cualquiera de los Agentes Autorizados, o cambiar su domicilio, teléfono, fax, correo electrónico, etc., mediante comunicación escrita de acuerdo con el modelo de Carta de Designación o Sustitución de Agentes Autorizados y el modelo de Carta de Aceptación de Designación como Agentes Autorizados. La sustitución de uno o más Agentes Autorizados o el cambio de domicilio, teléfono, fax, correo electrónico, etc, estarán vigentes desde la fecha de recepción por parte del Comité de Licitaciones de las cartas antes indicadas. La sustitución de uno o más Agentes Autorizados no requerirá el consentimiento del o los Agente(s) Autorizado(s) sustituido(s).

1.20 Subsanaciones

A los fines de la presente Licitación se considera que una Oferta se ajusta sustancialmente al Pliego de Condiciones Específica, cuando concuerda con todos los términos y especificaciones de dicho documento, sin desviaciones, reservas, omisiones o errores significativos.

La determinación de la Entidad Contratante de que una Oferta se ajusta sustancialmente a los documentos de la Licitación se basará en el contenido de la propia Oferta, sin que tenga que recurrir a pruebas externas.

Siempre que se trate de errores u omisiones de naturaleza subsanable entendiendo por éstos, generalmente, aquellas cuestiones que no afecten el principio de que las Ofertas deban ajustarse sustancialmente al Pliego de Condiciones, la Entidad Contratante podrá corregir el error o solicitar que, conforme al plazo establecido en el Cronograma de la Licitación, el Oferente/Proponente suministre la información faltante.

La Entidad Contratante rechazará toda Oferta que no se ajuste sustancialmente al Pliego de Condiciones Específica. No se admitirán correcciones posteriores que permitan que cualquier Oferta, que inicialmente no se ajustaba a dicho Pliego, posteriormente se ajuste al mismo.

1.21 Excepciones

No constituye una desviación, reserva, omisión o error de naturaleza subsanable aquel que, si fuese aceptado por la Entidad Contratante:

- Afectaría de manera significativa el alcance, la calidad o la ejecución de las compras o contrataciones de bienes, servicios u obras objeto de la Licitación.
- No se podrá considerar error u omisión subsanable, cualquier corrección que altere la sustancia de una Oferta para que se la mejore.
- En discrepancia con el Pliego de Condiciones, limitaría de manera significativa los derechos de la Entidad Contratante o las obligaciones de los Oferentes/Proponentes que emanarían del Contrato, o;

- De rectificarse, afectaría injustamente la posición competitiva de otro Oferentes/Proponentes, que habiendo presentado propuestas, sí se ajustan a los documentos correspondientes.
- La no presentación de algunos de los documentos exigidos en los numerales 2.18 y 2.19

1.22 Rectificaciones Aritméticas

Para fines de subsanaciones, los errores aritméticos serán corregidos de la siguiente manera:

- Si existiere una discrepancia entre una cantidad parcial y la cantidad total obtenida multiplicando las cantidades parciales, prevalecerá la cantidad parcial y el total será corregido.
- Si la discrepancia resulta de un error de suma o resta, se procederá de igual manera; esto es, prevaleciendo las cantidades parciales y corrigiendo los totales.
- Si existiere una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras.
- Si el Oferente no acepta la corrección de los errores, su Oferta será rechazada.

La Entidad Contratante rechazará toda Oferta que no se ajuste sustancialmente al Pliego de Condiciones Específica. No se admitirán correcciones posteriores que permitan que cualquier Oferta, que inicialmente no se ajustaba a dicho Pliego, posteriormente se ajuste al mismo.

1.23 Garantías

Los Oferentes/Proponentes deberán presentar las siguientes garantías:

1.23.1 Garantía de la Seriedad de la Oferta

Correspondiente al 5% del monto total de la Oferta.

En los casos de Licitaciones de etapa múltiple, la Garantía de Seriedad de la Oferta será establecida en un monto fijo, por la Entidad Contratante, la cual no deberá ser mayor al 5% del monto total de la Oferta.

PÁRRAFO I. La Garantía de Seriedad de la Oferta será de cumplimiento obligatorio y vendrá incluida dentro de la Oferta Económica. La omisión en la presentación de la Oferta de la Garantía de Seriedad de Oferta o cuando la misma fuera insuficiente, conllevará la desestimación de la Oferta sin más trámite.

1.23.2 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

Los Adjudicatarios cuyos Contratos excedan el equivalente en Pesos Dominicanos de **Diez Mil Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con 00/100 (US\$10,000.00)**, están obligados a constituir una Garantía Bancaria o Pólizas de Fianzas de compañías aseguradoras de reconocida solvencia en la República Dominicana, con las condiciones de ser incondicionales, irrevocables y renovables, en el plazo de **Cinco (5) días hábiles**, contados a partir de la Notificación de la Adjudicación, por el importe del **DIEZ**

POR CIENTO (10%) 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.

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 de conformidad con el numeral 1.25 del presente Pliego de Condiciones Específicas.

Cuando hubiese negativa a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la Entidad Contratante, como Órgano de Ejecución del Contrato, notificará la Adjudicación de los renglones correspondientes al Oferente que hubiera obtenido la siguiente posición en el proceso de Adjudicación, conforme al Reporte de Lugares Ocupados. El nuevo Oferente Adjudicatario depositará la Garantía y suscribirá el Contrato de acuerdo al plazo que le será otorgado por la Entidad Contratante, mediante comunicación formal.

1.24 Devolución de las Garantías

- a) **Garantía de la Seriedad de la Oferta:** Les será devuelta a los Oferentes/ Proponentes que no resulten Adjudicatarios, en un plazo no mayor de **DIEZ (10) días hábiles**, contados a partir de la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato establecida en el numeral 1.23.2, o en su caso, de ejecutado el contrato por el Adjudicatario. A los Adjudicatarios una vez integrada la de cumplimiento del contrato o, en su caso, de ejecutado el mismo.
- b) **Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato y Garantía de Adjudicaciones Posteriores:** Después de aprobada la liquidación del Contrato, si no resultaren responsabilidades que conlleven la ejecución de la Garantía y transcurrido el plazo de la misma, se ordenará su devolución.

1.25 Consultas, Circulares y Enmiendas

Los interesados podrán solicitar a la Entidad Contratante aclaraciones acerca del Pliego de Condiciones Específicas, hasta la fecha que coincida con el **CINCUENTA POR CIENTO (50%)** del plazo para la presentación de las Ofertas. Las consultas las formularán los Oferentes, sus representantes legales, o agentes autorizados por escrito, dirigidas a la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones dentro del plazo previsto, quien se encargará de obtener las respuestas conforme a la naturaleza de la misma.

1.26 Dirección

Las Consultas se remitirán al Comité de Licitaciones, dirigidas a:

COMITÉ DE LICITACIONES

Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)

ADESS-CL-LPN-2011-01

Dirección: C/ José Amado Soler esquina Abraham Lincoln, Edif. Progressus 1,
Núm.1039, Local 1-C, Ens. Seralles, Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.

Fax: 809-566-0009

Teléfonos: 809-565-0009

Email: Info@adess.gob.do

La Unidad Operativa de Compras y Contrataciones para dar respuestas a tales consultas, deberá emitir circulares aclaratorias. Dichas circulares deberán ser emitidas solo con las preguntas y las respuestas, sin identificar quien consultó, en un plazo no más allá de la fecha que signifique el **SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%)** del plazo previsto para la presentación de las Ofertas y deberán ser notificadas a todos los Oferentes que hayan adquirido el Pliego de Condiciones Específicas y publicadas en el portal institucional y en el administrado por el Órgano Rector.

1.27 Circulares

El Comité de Licitaciones podrá emitir Circulares de oficio o para dar respuesta a las Consultas planteadas por los Oferentes/Proponentes con relación al contenido del presente Pliego de Condiciones, formularios, otras Circulares o anexos. Las Circulares se harán de conocimiento de todos los Oferentes/Proponentes.

1.28 Enmiendas

De considerarlo necesario, por iniciativa propia o como consecuencia de una Consulta, el Comité de Licitaciones podrá modificar, mediante Enmiendas, el Pliego de Condiciones Específicas, formularios, otras Enmiendas o anexos. Las Enmiendas se harán de conocimiento de todos los Oferentes/Proponentes y se publicarán en el portal institucional y en el administrado por el Órgano Rector.

Tanto las Enmiendas como las Circulares emitidas por el Comité de Licitaciones pasarán a constituir parte integral del Pliego de Condiciones y en consecuencia, serán de cumplimiento obligatorio para todos los Oferentes/Proponentes.

1.29 Reclamos, Impugnaciones y Controversias

En los casos en que los Oferentes/Proponentes no estén conformes con la Resolución de Adjudicación, tendrán derecho a recurrir dicha Adjudicación. El recurso contra el acto de Adjudicación deberá formalizarse por escrito y seguirá los siguientes pasos:

- 1) El recurrente presentará la impugnación ante la Entidad Contratante en un plazo no mayor de **Diez (10) días** a partir de la fecha del hecho impugnado o de la fecha en que razonablemente el recurrente debió haber conocido el hecho. La Entidad pondrá a disposición del recurrente los documentos relevantes correspondientes a la actuación en cuestión, con la excepción de aquellas informaciones declaradas como confidenciales por otros Oferentes o Adjudicatarios, salvo que medie su consentimiento.
- 2) En los casos de impugnación de Adjudicaciones, para fundamentar el recurso, el mismo se registrará por las reglas de la impugnación establecidas en los Pliegos de Condiciones Específicas.
- 3) Cada una de las partes deberá acompañar sus escritos de los documentos que hará valer en apoyo de sus pretensiones. Toda entidad que conozca de un recurso deberá analizar toda la documentación depositada o producida por la Entidad Contratante.
- 4) La entidad notificará la interposición del recurso a los terceros involucrados, dentro de un plazo de **Dos (02) días hábiles**.

- 5) Los terceros estarán obligados a contestar sobre el recurso dentro de **Cinco (5) días calendario**, a partir de la recepción de notificación del recurso, de lo contrario quedarán excluidos de los debates.
- 7) La entidad estará obligada a resolver el conflicto, mediante resolución motivada, en un plazo no mayor de **Quince (15) días calendario**, a partir de la contestación del recurso o del vencimiento del plazo para hacerlo.
- 8) El Órgano Rector podrá tomar medidas precautorias oportunas, mientras se encuentre pendiente la resolución de una impugnación para preservar la oportunidad de corregir un incumplimiento potencial de esta ley y sus reglamentos, incluyendo la suspensión de la adjudicación o la ejecución de un Contrato que ya ha sido Adjudicado.
- 9) Las resoluciones que dicten las Entidades Contratantes podrán ser apeladas, cumpliendo el mismo procedimiento y con los mismos plazos, ante el Órgano Rector, dando por concluida la vía administrativa.

Párrafo I.- En caso de que un Oferente/Proponente iniciare un procedimiento de apelación, la Entidad Contratante deberá poner a disposición del Órgano Rector copia fiel del expediente completo.

Párrafo II.- La presentación de una impugnación de parte de un Oferente o Proveedor, no perjudicará la participación de éste en Licitaciones en curso o futuras, siempre que la misma no esté basada en hechos falsos.

Las controversias no resueltas por los procedimientos indicados en el artículo anterior serán sometidas al Tribunal Contencioso Administrativo conforme al procedimiento establecido en la Ley 13-07, de fecha cinco (05) de febrero del 2007, que instituye el Tribunal Contencioso, Tributario y Administrativo De igual modo, y de común acuerdo entre las partes, podrán acogerse al procedimiento de Arbitraje Comercial de la República Dominicana, de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08, de fecha treinta (30) de diciembre del dos mil ocho (2008).

La información suministrada al Organismo Contratante en el proceso de Licitación, o en el proceso de impugnación de la Resolución Administrativa, que sea declarada como confidencial por el Oferente, no podrá ser divulgada si dicha información pudiese perjudicar los intereses comerciales legítimos de quien la aporte o pudiese perjudicar la competencia leal entre los Proveedores.

Sección II

Datos de la Licitación (DDL)

2.1 Antecedentes

El nuevo enfoque de la política social desarrollada por el Gobierno Dominicano asume plenamente el compromiso indelegable de desarrollar acciones públicas de aplicación inmediata, para asistir a las familias o grupos sociales en situación de pobreza, hasta tanto las mejoras en la economía y el desarrollo económico permitan a todos los ciudadanos, sea cual fuere su condición económica, alcanzar niveles propios de sustento y bienestar.

A este fin, el Gobierno Dominicano ha dispuesto mecanismos transparentes de focalización que posibiliten identificar y diferenciar aquellas familias con características o niveles de extrema pobreza que requieren un enfoque estructural, de aquellas no consideradas vulnerables pero que son afectadas por situaciones coyunturales.

La política de instrumentación de los subsidios sociales focalizados, establecida por el Estado Dominicano, es ejecutada en forma articulada por entidades de apoyo técnico y programas sociales específicos, bajo la dependencia del Gabinete de Coordinación de Política Social (GCPS), atribución dispuesta mediante el Decreto 1082-04 de reorganización del sector social.

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), creada por el Decreto Núm. 1560-04, del 16 de diciembre de 2004, es la entidad responsable de instrumentar el sistema de pago de todos los subsidios sociales focalizados que establezca el Gobierno Dominicano, cuya operación se realiza con el concurso del sistema financiero nacional.

Un aspecto importante y novedoso de este enfoque es la instrumentación de estas ayudas a través de un medio de pago, de una tarjeta de débito de última generación denominada TARJETA SOLIDARIDAD, implementado, conducido y gestionado por la ADESS, con los estándares tecnológicos más actualizados que usa el sector financiero del país y que operan con la Red de Abastecimiento Social (RAS) de alcance nacional, que posibilita garantizar el destino principal de las ayudas, ya sea nutrición, educación o compensación de precios de un bien de consumo determinado.

La Tarjeta Solidaridad se caracteriza fundamentalmente por permitir administrar y ejecutar varios subsidios diferentes, conforme con la disposición del Gobierno Dominicano.

En consecuencia, cada programa de subsidio social instrumentado por el Gobierno está obligado a utilizar este medio de pago, con la responsabilidad de elaborar la nómina de beneficiarios correspondiente, y determinar la inclusión, suspensión o exclusión de los mismos, monto del beneficio a otorgar y periodicidad del pago.

La gestión de la ejecución de los recursos de los diferentes subsidios, el proceso de transferencias de recursos a las distintas entidades financieras y la supervisión de la acreditación de los fondos en la cuenta de cada beneficiario-tarjetahabiente (BTH) están a cargo de la ADESS.

Cabe señalar que la posesión de una Tarjeta Solidaridad no concede por sí misma un beneficio al portador o a miembros de su hogar. La potestad de asignar un subsidio es facultad de cada programa, de acuerdo con el perfil de los beneficiarios a que está dirigido. Cada beneficiario recibe los subsidios que se corresponden con sus condiciones de elegibilidad o nivel de pobreza, según lo establecido por el Sistema Único de Beneficiarios o por el respectivo programa.

2.2 Objeto de la Licitación

Los usuarios de la Tarjeta Solidaridad receptores de los subsidios focalizados ascienden aproximadamente a un millón (1,000,000.00) de beneficiarios tarjetahabientes, los cuales en promedio reciben 3 subsidios en la actualidad, diferenciados en subcuentas o gavetas específicas que demandan informaciones diferenciadas.

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), posee adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS) alrededor de cinco mil (5,000) comercios, y para garantizar la funcionalidad de dichos comercios, estos deben recibir informaciones precisas y oportunas según lo descrito en el acápite 2.7.

Constituye el objeto de la presente convocatoria la contratación en el mercado local de una empresa capaz de proveer a los beneficiarios tarjetahabientes usuarios de la TARJETA SOLIDARIDAD, comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS) y clientes ciudadanos, los servicios de atención telefónica, campañas específicas de información, encuestas, llamadas robóticas, correos electrónicos masivos, Servicio Interactivo de Voz-IVR y Telemercadeo (inbound y outbound) de acuerdo con las condiciones fijadas en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

2.3 Procedimiento de Selección

La presente contratación se realizará por Licitación Pública Nacional, bajo la modalidad de etapa única.

2.4 Fuente de Recursos

La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), de conformidad con el Artículo 38 del Reglamento 490-07 sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios y Obras, ha tomado las medidas previsoras necesarias a los fines de garantizar la apropiación de fondos correspondiente, dentro del Presupuesto del año 2011, que sustentará el pago de todos los bienes adjudicados y adquiridos mediante la presente Licitación. Las partidas de fondos para liquidar las entregas programadas serán debidamente especializadas para tales fines, a efecto de que las condiciones contractuales no sufran ningún tipo de variación durante el tiempo de ejecución del mismo.

2.5 Cronograma de la Licitación

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación llamado a participar en la licitación	23 y 24 Septiembre de 2011
2. Adquisición del Pliego de Condiciones Específicas	Hasta el 10 de Octubre de 2011
3. Período para realizar consultas por parte de los adquirentes	14 de Octubre de 2011
4. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Licitaciones, mediante circulares o enmiendas	25 de Octubre de 2011
5. Recepción de Propuestas: "Sobre A" y "Sobre B", apertura y lectura de "Sobre A" Propuestas Técnica y "Sobre B" Propuestas Económicas	7 de Noviembre de 2011 A partir de las 10:00 A.M.

6. Verificación, Validación y Evaluación contenido de las Propuestas Técnicas "Sobre A" y Ofertas Económicas "Sobre B"	Discrecional- conforme a la complejidad del procedimiento.
7. Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanables.	Discrecional- prudente
8. Período de Ponderación de Subsanaciones	Discrecional- prudente
9. Adjudicación	Concluido el proceso de evaluación
10. Notificación y Publicación de Adjudicación	5 días hábiles a partir del Acto Administrativo de Adjudicación.
11. Plazo para la constitución de la Garantía Bancaria de Fiel Cumplimiento de Contrato	Dentro de los siguientes 05 días hábiles, contados a partir de la Notificación de Adjudicación.
12. Suscripción del Contrato	No mayor a 20 días hábiles contados a partir de la Notificación de Adjudicación.
13. Publicación de los Contratos en el portal institución y en el portal administrado por el Órgano Rector.	Inmediatamente después de suscritos por las partes.

2.6 Disponibilidad y Adquisición del Pliego de Condiciones

El Pliego de Condiciones estará disponible para quien lo solicite, en la sede central de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), ubicada en la C/ José Amado Soler esquina Abraham Lincoln, Edif. Progressus 1, Núm.1039, Local 1-C, Ens. Seralles, Santo Domingo, D.N. Rep. Dom., de lunes a viernes en el horario de 8:00 A.M. a 4:00 P.M., en la fecha indicada en el Cronograma de la Licitación y en la página Web de la institución www.adess.gob.do y en el portal administrado por el Órgano Rector, para todos los interesados.

2.7 Conocimiento y Aceptación del Pliego de Condiciones

El sólo hecho de un Oferente/Proponente participar en la Licitación implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento por él, por sus miembros, ejecutivos, Representante Legal y Agentes Autorizados, a los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en el presente Pliego de Condiciones, el cual tienen carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

2.8 Descripción del Servicio

Para el logro del objetivo propuesto en la presente contratación, el Proponente deberá realizar las actividades que se indican a continuación en el tiempo programado y entregar los informes parciales y el informe final de conformidad con los objetivos, alcances y contenido.

Para la prestación del servicio se debe contar con asesores disponibles al aire y coordinadores debidamente capacitados para dar respuesta oportuna a las necesidades del servicio de atención telefónica, que los beneficiarios tarjetahabientes usuarios de la TARJETA SOLIDARIDAD, comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS) y clientes ciudadanos requieran.

- Servicio de atención telefónica
 1. Suministrar información de situación de la Tarjeta Solidaridad tales como: Acreditaciones, transacciones, reemplazos, procesos de entrega, denuncias, reclamaciones e información en general.
 - A-Gestión de entrada
 - 1) Brindar a los clientes ciudadanos, Beneficiarios Tarjetahabientes, y comerciantes usuarios de la línea, de manera oportuna y eficiente, información y asesoría requerida.
 - 2) Suministrar información sobre el producto y servicio de ADESS y como acceder a ellos (Entregas masivas, reemplazos, bloqueos, pagos de nominas, transacciones, adhesiones a comercios).
 - 3) Suministrar información de eventos, charlas, talleres ofrecidos por ADESS.
 - 4) Cumplir con los compromisos adquiridos con los usuarios de la línea.
 - B- Gestión de Salida
 - 1) Ejecución de campañas de invitación y reconfirmación a eventos.
 - 2) Aplicar encuestas de satisfacción, de percepción del producto de conocimiento del mismo.
 - 3) Avisos de vencimientos o renovaciones a los clientes.
 - 4) Avisos pagos a proveedores de la Red de Abasto Social.
 - 5) Entregar mensajes de voz a lotes de comerciantes.
 2. Suministrar información telefónica a los comercios adheridos o no a la RAS, sobre situación particular de un proceso de trámite, sobre transacciones, denuncias y reclamaciones e informaciones en general.
- Campañas específicas de información vía telefónica
Realizar, a requerimiento de la ADESS, operativos masivos de divulgación de informaciones vía telefónica a beneficiarios tarjetahabientes y a comercios adheridos a las (RAS).
- Llamadas robóticas
Realizar, a requerimiento de la ADESS, operativos masivos de divulgación de informaciones vía telefónica robótica a beneficiarios tarjetahabientes y a comercios adheridos a las (RAS).
- Correos electrónicos masivos
Realizar, a requerimiento de la ADESS, operativos masivos de divulgación de informaciones vía correo electrónicos masivos a beneficiarios tarjetahabientes y a comercios adheridos a las (RAS).
- Encuestas de satisfacción del servicio

Realizar, a requerimiento de la ADESS, investigaciones e indagaciones de satisfacción del servicio a los beneficiarios tarjetahabientes y a comercios adheridos a las (RAS), mediante el uso de la telefonía.

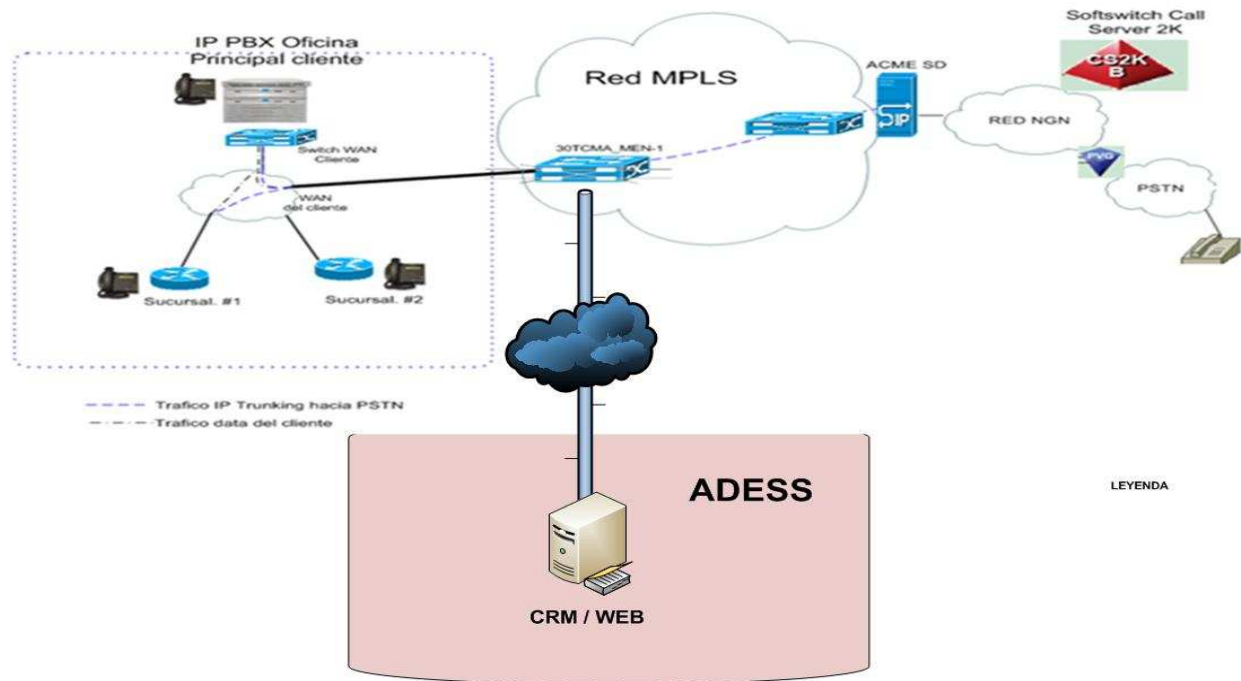
2.9 Plazo y Lugar de Trabajo

El Llamado a licitación se hace sobre la base de un plazo máximo de 20 días para el inicio de la ejecución de los trabajos logísticos y la prestación de los servicios después de firmado el contrato, en el horario de lunes a viernes desde las 8 A.M. a 5 P.M. y los sábados desde las 8 A.M. hasta las 1 P.M., y debe de habilitarse un IVR de lunes a viernes desde las 5:00 P.M. hasta las 8:00 P.M. y los sábados desde las 1:00 P.M. hasta las 8:00 P.M.

El Adjudicatario realizará su trabajo desde su sede, enlazado con los sistemas que la ADESS proveerá.

ADESS

Estructura tecnológica para brindar el servicio



El Adjudicatario en coordinación con la Dirección de Operación y la Dirección de Tecnología de la ADESS recibirá los siguientes apoyos:

- Inducción: Atendiendo a que los servicios del centro de atención de llamadas demandan conocimientos en los productos, servicios y aplicaciones tecnológicas de ADESS, es necesario que el personal asignado a trabajar al servicio de atención telefónica, reciban la inducción por parte de ADESS antes de iniciar, en las fechas y horarios previamente establecidos.
- Asistencia personalizada referente a proporcionar datos en los casos especiales según correspondan.

2.10 Visita y Lugar de ejecución del Servicio

Los Proponentes podrán realizar una visita de inspección al lugar donde realizará el servicio, de manera que obtengan por sí mismos y bajo su responsabilidad y riesgo, toda la información que pueda ser necesaria para preparar sus Ofertas. El hecho que los proponentes no se familiaricen debidamente con los detalles y condiciones bajo las cuales serán ejecutados los trabajos, no se considerará como argumento válido para posteriores reclamaciones. El costo de esta visita será de exclusiva cuenta de los Proponentes. La Entidad Contratante suministrará, cuando sea necesario, los permisos pertinentes para efectuar las inspecciones correspondientes.

El plazo mencionado supone un ritmo de labor con jornadas y horarios que el Oferente deberá expresar en su propuesta, para que la Entidad Contratante realice los controles que le competen. Los aumentos de horario que disponga el Proveedor, no originarán mayores erogaciones para la Entidad Contratante y serán asumidas exclusivamente por el Adjudicatario.

El plazo para la ejecución del servicio propuesto por el Adjudicatario se convertirá en el plazo contractual, siempre y cuando se ajuste al estimado propuesto por la Entidad Contratante en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

2.11 Resultados o Productos Esperados

Los productos o resultados que debe entregar el Proponente que resulte Adjudicatario serán entregados mensualmente durante los primeros 10 días, el proveedor entregara a ADESS conjuntamente:

1. Copia del 20% de las grabaciones de los clientes en formato conocido de audio (MP3 o MP4), donde las interacciones de los agentes con los mismos indique la fecha, la hora inicio y hora de fin de las mismas, persona que llamo, el asesor que le atendió y especificación de los números correspondientes a las grabaciones (caller id).
2. Informe de monitoreo del servicio, cualitativos y cuantitativos con los siguientes Indicadores claves de proceso:
 - 1) Cantidad de llamadas fuera del horario establecido.
 - 2) Cantidad de llamadas en horario hábil.
 - 3) Cantidad de llamadas entrantes.
 - 4) Cantidad de llamadas abandonadas y en porcentaje.
 - 5) Cantidad de llamadas contestadas y en porcentaje.
 - 6) Nivel de la calidad del servicio en porcentaje.
 - 7) Reporte de tipo de BTH
 - 8) Reporte de razón de llamada por producto.
 - 9) Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente.
 - 10) Cantidad de llamadas de quejas y reclamos por productos.
 - 11) Tiempos promedios de atención al cliente.
 - 12) Cantidad de clientes atendidos por puesto de trabajo.
 - 13) Detalle de la gestión de los correos de entrada y salida.
 - 14) Detalle de las llamadas outbound.
 - 15) Informes de gestión mensual cualitativos de los comentarios positivos y negativos que realicen los clientes en la línea y tendencias y oportunidades de mejora en el servicio de ADESS.
 - 16) Detalle de llamadas ingresadas por la línea de área local y nacional de ADESS.

Todos los productos serán propiedad de la **Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)**, quien tiene el derecho de publicarlos y hacerlos disponibles públicamente.

2.12 Coordinación, Supervisión e Informes

El Proponente que resulte Adjudicatario deberá coordinar sus actividades con la Dirección de Operaciones y laborará bajo la supervisión de la Gerencia de Servicio al Beneficiario Tarjetahabiente.

2.13 Precio y Forma de Pago

El precio de la contratación será el precio de la Oferta. Los pagos se realizarán en pesos oro dominicano.

La **Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)** pagará vía transferencia bancaria a través de la Tesorería Nacional, **El Proveedor** depositará mensualmente la factura y los informes anexos.

El Proveedor no estará exento de ningún pago de impuestos y por tanto será el único responsable por el pago de los gravámenes sobre las sumas percibidas bajo el mismo.

2.14 Duración del Servicio

El tiempo de duración del servicio será de 4 años.

2.15 Presentación de Propuestas Técnicas y Económicas “Sobre A” y “Sobre B”

Las Ofertas se presentarán en un Sobre cerrado y rotulado con las siguientes inscripciones:

NOMBRE DEL OFERENTE

(Sello social)

Firma del Representante Legal

COMITÉ DE LICITACIONES

Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)

ADESS-CL-LPN-2011-01

Dirección: C/ José Amado Soler esquina Abraham Lincoln,
Edif. Progressus 1, Núm.1039, Local 1-C,
Ens. Seralles, Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.

Fax: 809-566-0009

Teléfono: 809-565-0009

Este Sobre contendrá en su interior el “**Sobre A**” Propuesta Técnica y el “**Sobre B**” Propuesta Económica.

2.16 Lugar, Fecha y Hora

La presentación de Propuestas “**Sobre A**” y “**Sobre B**” se efectuará en acto público, ante el Comité de Licitación y el Notario Público actuante, sito C/ José Amado Soler esquina Abraham Lincoln, local 1-C, Edif. Progressus 1, Núm.1039 Ens. Seralles, Santo Domingo, D.N. Rep. Dom., desde 8:00 A.M. a 10:00 A.M., de los días indicados en el Cronograma de la Licitación y sólo podrá postergarse por causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito definidos en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

La apertura del “**Sobre A**”, **Propuesta Técnica** se realizará en presencia del Oferente al momento de la presentación, procediendo el Notario actuante a certificar el contenido del mismo.

Los “**Sobres B**” quedarán bajo la custodia del Consultor Jurídico de la institución, en su calidad de Asesor Legal del Comité de Licitaciones hasta la fecha de su apertura, conforme al Cronograma establecido.

La Entidad Contratante no recibirá sobres que no estuviesen debidamente cerrados e identificados según lo dispuesto anteriormente.

2.17 Forma para la Presentación de los Documentos Contenidos en el “Sobre A”

Los documentos contenidos en el “**Sobre A**” deberán ser presentados en original debidamente marcado como “**ORIGINAL**” en la primera página del ejemplar, junto con **cuatro (4)**, fotocopias simples de los mismos, debidamente marcada, en su primera página, como “**COPIA**”. El original y las copias deberán firmarse en todas las páginas por el Representante Legal, debidamente foliadas y deberán llevar el sello social de la compañía.

El “**Sobre A**” deberá contener en su cubierta la siguiente identificación:

NOMBRE DEL OFERENTE/PROPONENTE
(Sello Social)
Firma del Representante Legal

COMITÉ DE LICITACIONES
Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)

PRESENTACIÓN: OFERTA TÉCNICA
REFERENCIA: **ADESS-CL-LPN-2011-01**

2.18 Presentación de la Documentación Contendida en el “Sobre A”

El original y las copias deberán firmarse en todas las páginas por el Representante Legal, debidamente foliadas y deberán llevar el sello social de la compañía. A saber:

- 1) Formulario de Presentación de Oferta. **(SNCC.F.034)**
- 2) Registro Nacional de Proveedores (RNP), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
- 3) Metodología de Trabajo.
- 4) Plan de Trabajo.
- 5) Certificación 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.
- 6) Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social, donde se manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social.
- 7) Presentar el organigrama correspondiente.
- 8) Documentación informativa de los equipos que destinará a la ejecución de los trabajos, con detalle de sus características: marca, tipo, modelo, año de fabricación, potencia, capacidad, estado de uso, datos técnicos de catálogo que permitan determinar rendimiento de cada unidad en su tarea específica, etc. Dentro de las cuales se requieren con carácter obligatorio las detalladas a continuación:

Requerimientos técnicos de equipos, programas y licenciamiento:

1. Debe de contar con una infraestructura técnica basada en tecnología IP capaz de soportar servicio de fibra óptica para recibir las troncales IP de voz.
2. Se requiere terminar la fibra en un router con un puerto óptico LX.

3. Capacidad técnica para recibir la conexión a la central telefónica del estándar H.323 a través de un enlace de fibra óptica metro-ethernet.
4. El cliente deberá configurar los Ip-trunk gateways de los servicios suscrito para el IP/Trunk
5. Cliente debe poseer licencia de Codec G729 en su IP PBX.
6. Contar con licenciamiento autorizado para software, sistemas operativos o herramienta de reconocimiento asistido, marcación automática, herramienta de marketing directo, etc. utilizada para brindar el servicio suscrito.

Requerimientos técnicos de servicios:

1. Debe estar en capacidad y comprometerse a tener suscrito exclusivamente para ADESS 760 sesiones del servicio IP/Trunk, la cantidad de sesiones será de 12 líneas solo para entradas de llamadas (inbound) para recibir llamadas del interior.
 2. Cliente debe tener servicio de Internet de IP PBX y/o Media gateway
 3. Se requiere velocidad dedicada de 1 MB para el enlace directo con la ADESS
 4. Cliente debe contar con una IP fija para conexión directa con la ADESS.
 5. Debe estar en capacidad de brindar el servicio de un IVR en el horario descrito en numeral 2.9
- 12) Los estados financieros de los últimos 2 años fiscales certificado por un Contador público autorizado. (CPA)
 - 13) Un mínimo de dos (2) cartas de referencias certificando la experiencia general del Oferente para ejecutar el servicio.
 - 14) Un mínimo de dos (2) cartas de referencias certificando la experiencia específica del Oferente para ejecutar el servicio.
 - 15) Certificación de calidad ISO 9001-2008
 - 16) Plan de Recuperación de Desastre (DRP)

2.19 Presentación de la Documentación Contendida en el “Sobre B”

A) Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.033), presentado en **Un (1)** original debidamente marcado como **“ORIGINAL”** en la primera página de la Oferta, junto con **cuatro (4)** fotocopias simples de la misma, debidamente marcadas, en su primera página, como **“COPIA”**. El original y las copias deberán estar firmados en todas las páginas por el Representante Legal, debidamente foliadas y deberán llevar el sello social de la compañía.

B) Garantía de la Seriedad de la Oferta. Correspondiente a una garantía bancaria.

El **“Sobre B”** deberá contener en su cubierta la siguiente identificación:

NOMBRE DEL OFERENTE/PROPONENTE
(Sello Social)
Firma del Representante Legal

COMITÉ DE LICITACIONES
Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)

PRESENTACIÓN: **OFERTA ECONÓMICA**
REFERENCIA: **ADESS-CL-LPN-2011-01**

Las Ofertas Económicas deberán ser presentadas únicas y exclusivamente en el formulario designado al efecto, **(SNCC.F.033)** y el cual estará debidamente sellado por el Oferente/Proponente, **siendo inválida toda oferta bajo otra presentación.**

La Oferta deberá presentarse en Pesos Oro Dominicanos (RD\$). Los precios deberán expresarse en **dos decimales (XX.XX)** que tendrán que incluir todos los impuestos y gastos, transparentados e implícitos según corresponda. Los precios no deberán presentar alteraciones ni correcciones.

El Oferente será responsable y pagará todos los impuestos gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con los servicios hacer prestados.

El Oferente/Proponente que cotiche en cualquier moneda distinta al Peso Oro Dominicano (RD\$), **se auto-descalifica para ser objeto de Adjudicación.**

A fin de cubrir las eventuales variaciones de la tasa de cambio del Dólar de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$), la **Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)** podrá considerar eventuales ajustes, una vez que las variaciones registradas sobrepasen el **CINCO POR CIENTO (5%)** con relación al precio adjudicado o de última aplicación. La aplicación del ajuste podrá ser igual o menor que los cambios registrados en la Tasa de Cambio Oficial del Dólar Americano (US\$) publicada por el Banco Central de la República Dominicana, a la fecha de la entrega de la Oferta Económica.

En el caso de que el Oferente/Proponente Adjudicatario solicitara un eventual ajuste, la **Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)** se compromete a dar respuesta dentro de los siguientes **cinco (5) días laborables**, contados a partir de la fecha de acuse de recibo de la solicitud realizada.

La solicitud de ajuste no modifica el Plan de Trabajo y el Cronograma de Entrega por lo que, el Oferente Adjudicatario se compromete a no alterar la fecha de programación de entrega de los productos pactados, bajo el alegato de esperar respuesta a su solicitud.

2.20 Ofertas Parciales

No serán recibidas ofertas parciales debido al objetivo de esta licitación.

Cada Oferente solo podrá presentar una (1) propuesta, quedando descalificado si presentare más de una oferta y por tanto quedara excluido de la presente licitación.

Sección III

Apertura y Validación de Ofertas

3.1 Procedimiento de Apertura de Sobres

La apertura de Sobres se realizará en acto público en presencia del Comité de Licitaciones y del Notario Público actuante, en la fecha, lugar y hora establecidos en el Cronograma de Licitación.

Una vez pasada la hora establecida para la recepción de los Sobres de los Oferentes/Proponentes, no se aceptará la presentación de nuevas propuestas, aunque el acto de apertura no se inicie a la hora señalada.

3.2 Apertura de “Sobre A”, contenido de Propuestas Técnicas

El Notario Público actuante procederá a la apertura de los “**Sobres A**”, según el orden de llegada, procediendo a verificar que la documentación contenida en los mismos esté correcta de conformidad con el listado que al efecto le será entregado. El Notario actuante, deberá rubricar y sellar cada una de las páginas de los documentos contenidos en los “**Sobres A**”, haciendo constar en el mismo la cantidad de páginas existentes.

En caso de que surja alguna discrepancia entre la relación y los documentos efectivamente presentados, el Notario Público autorizado dejará constancia de ello en el acta notarial.

El Notario Público actuante elaborará el acta notarial correspondiente, incluyendo las observaciones realizadas en el desarrollo del acto de apertura de los Sobres A, si las hubiere.

El Notario Público actuante concluido el acto de recepción, dará por clausurado el mismo, indicando la hora de cierre.

Las actas notariales estarán disponibles para los Oferentes/ Proponentes, Representantes Legales o Agentes Autorizados, quienes para obtenerlas deberán hacer llegar su solicitud a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).

3.3 Validación y Verificación de Documentos

Los Peritos, procederá a la validación y verificación de los documentos contenidos en el referido “**Sobre A**”. Ante cualquier duda sobre la información presentada, podrá comprobar, por los medios que considere adecuados, la veracidad de la información recibida.

No se considerarán aclaraciones a una oferta presentadas por Oferentes cuando no sean en respuesta a una solicitud de la Entidad Contratante. La solicitud de aclaración por la Entidad Contratante y la respuesta deberán ser hechas por escrito.

Antes de proceder a la evaluación detallada del “**Sobre A**”, los Peritos determinarán si cada Oferta se ajusta sustancialmente al presente Pliego de Condiciones Específica; o si existen desviaciones, reservas, omisiones o errores de naturaleza o de tipo subsanables de conformidad a lo establecido en el numeral 1.21 del presente documento.

En los casos en que se presenten desviaciones, reservas, omisiones o errores de naturaleza o tipo subsanables, los Peritos procederán de conformidad con los procedimientos establecidos en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

3.4 Criterios de Evaluación

El Proponente deberá ser una persona jurídica y nacional, y que reúna las calificaciones siguientes:

➤ **Experiencia.**

Debe tener 4 años o más de experiencia en el área específicamente en el sector público, proyectos sociales y afines.

3.5 Criterios de Calificación

Para la evaluación de las ofertas y la selección del adjudicatario se considerará la calidad de la Oferta Técnica y el costo de la Oferta Económica.

La puntuación máxima asignada a la **Oferta Técnica** es de [70] puntos y para la **Oferta Económica** de [30] puntos.

El puntaje mínimo aceptable para la Oferta Técnica es de [60] puntos.

Los Proponentes que obtuviesen un puntaje inferior al señalado como mínimo, serán automáticamente descalificados.

Para la evaluación de las Ofertas Técnicas se tomarán en cuenta, entre otras consideraciones, el plan de trabajo, la metodología, la experiencia general y específica, las facilidades, equipos y calidad disponible.

La puntuación asignada para cada uno de los renglones a evaluar correspondiente a la Oferta Técnica es la siguiente:

Plan de trabajo..... 10 puntos

Metodología..... 10 puntos

Experiencia..... 30 puntos

Distribuida de la siguiente forma:

Experiencia específica 20

Experiencia General 10

Facilidades, Equipos y Calidad..... 20 puntos

Los Peritos levantarán un informe donde se indicará el cumplimiento o no de los Pliegos de Condiciones Específicas. En el caso de no cumplimiento indicará, de forma individualizada las razones.

Los Peritos emitirán su informe al Comité de Licitaciones sobre los resultados de la evaluación de las Propuestas Técnicas "Sobre A", a los fines de la recomendación final.

3.6 Apertura de los “Sobres B”, Contentivos de Propuestas Económicas

El Comité de Licitaciones, dará inicio al Acto de Apertura y lectura de las Ofertas Económicas, “**Sobre B**”, conforme a la hora y en el lugar indicado.

Sólo se abrirán las Ofertas Económicas de los Oferentes/Proponentes que hayan resultado habilitados en la primera etapa del proceso. Las demás les serán devueltas sin abrir. De igual modo, solo se dará lectura a los renglones que hayan resultado CONFORME en el proceso de evaluación de las Ofertas Técnicas.

A la hora fijada en el Cronograma de la Licitación, el Consultor Jurídico de la institución, en su calidad de Asesor Legal del Comité de Licitaciones, hará entrega formal al Notario actuante, en presencia de los Oferentes, de las Propuestas Económicas, “**Sobre B**”, que se mantenían bajo su custodia, para dar inicio al procedimiento de apertura y lectura de las mismas.

En acto público y en presencia de todos los interesados el Notario actuante procederá a la apertura y lectura de las Ofertas Económicas, certificando su contenido, rubricando y sellando cada página contenida en el “**Sobre B**”.

Las observaciones referentes a la Oferta que se esté leyendo deberán realizarse en ese mismo instante, levantando la mano para tomar la palabra. El o los Notarios actuantes procederán hacer constar todas las incidencias que se vayan presentando durante la lectura.

Finalizada la lectura de las Ofertas, el o los Notarios actuantes procederán a invitar a los Representantes Legales o Agentes Autorizados de los Oferentes/Proponentes a hacer conocer sus observaciones; en caso de conformidad, se procederá a la clausura del acto.

No se permitirá a ninguno de los presentes exteriorizar opiniones de tipo personal o calificativos peyorativos en contra de cualquiera de los Oferentes participantes.

El Oferente/Proponente o su representante que durante el proceso de la Licitación tome la palabra sin ser autorizado o exteriorice opiniones despectivas sobre algún producto ó compañía, será sancionado con el retiro de su presencia del salón, con la finalidad de mantener el orden.

En caso de discrepancia entre la Oferta presentada en el formulario correspondiente, (**SNCC.F.033**) debidamente recibido por el Notario Público actuante y la lectura de la misma, prevalecerá el documento escrito.

El o los Notarios Públicos actuantes elaborarán el acta notarial correspondiente, incluyendo las observaciones realizadas al desarrollo del acto de apertura de los mismos, si las hubiera, por parte de los Representantes Legales o Agentes Autorizados de los Oferentes/ Proponentes. El acta notarial deberá estar acompañada de una fotocopia de todas las Ofertas presentadas. Dichas actas notariales estarán disponibles para los Representantes Legales o Agentes Autorizados de los Oferentes/Proponentes, quienes para obtenerlas deberán hacer llegar su solicitud a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).

3.7 Confidencialidad del Proceso

Las informaciones relativas al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las Ofertas y las recomendaciones para la Adjudicación del Contrato no podrán ser reveladas a los Licitantes ni a otra persona que no participe oficialmente en dicho proceso hasta que se haya anunciado el nombre del Adjudicatario. Todo intento de un Oferente para influir en el procesamiento de las Ofertas o decisión de la Adjudicación por parte del Contratante podrá dar lugar al rechazo de la Oferta de ese Oferente.

3.8 Plazo de Mantenimiento de Oferta

Los Oferentes/Proponentes deberán mantener las Ofertas por el término de **noventa (90)** días hábiles contados a partir de la fecha del acto de apertura. Si no manifiesta en forma fehaciente su voluntad de no renovar la Oferta con una antelación mínima de **treinta (30)** días hábiles al vencimiento del plazo, aquella se considerará prorrogada automáticamente por el mismo plazo original o el que fije la Entidad Contratante y así sucesivamente.

La Entidad Contratante, excepcionalmente podrá solicitar a los Oferentes/Proponentes una prórroga, antes del vencimiento del período de validez de sus Ofertas, con indicación del plazo. Los Oferentes/Proponentes podrán rechazar dicha solicitud, considerándose por tanto que han retirado sus Ofertas, por lo cual la Entidad Contratante procederá a efectuar la devolución de la Garantía de Seriedad de Oferta ya constituida. Aquellos que la consientan no podrán modificar sus Ofertas y deberán ampliar el plazo de la Garantía de Seriedad de Oferta oportunamente constituida.

3.9 Evaluación Oferta Económica

El Comité de Licitaciones evaluará y comparará únicamente las Ofertas que se ajustan sustancialmente al presente Pliego de Condiciones Específica, bajo el criterio del mejor precio ofertado, al cual se le asignará la puntuación más alta estipulada en el numeral 3.5 de este pliego.

Sección IV Adjudicación

4.1 Criterios de Adjudicación

El Comité de Licitaciones evaluará las Ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la actividad contractual, y comunicará por escrito al Oferente/Proponente que resulte favorecido. Al efecto, se tendrán en cuenta los factores económicos y técnicos más favorables.

La Adjudicación será decidida a favor del Oferente/Proponente cuya propuesta cumpla con los requisitos exigidos y sea calificada como la más conveniente para los intereses institucionales, teniendo en cuenta el precio, experiencia, calidad, la idoneidad del Oferente/ Proponente y las demás condiciones que se establecen en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

Si se presentase una sola Oferta, ella deberá ser considerada y se procederá a la Adjudicación, si habiendo cumplido con lo exigido en el Pliego de Condiciones Específicas, se le considera conveniente a los intereses de la Institución.

4.2 Empate entre Oferentes

En caso de empate entre dos o más Oferentes/Proponentes, el Comité de Licitación procederá a realizar un análisis exhaustivo y ponderación de las propuestas en esta situación y de las mismas escogerá y tendrá potestad para adjudicar la oferta que mejor cumpla de acuerdo a su criterio con el objeto del servicio de la licitación, lo cual se hará en presencia de Notario Público.

El Comité de Licitaciones podrá declarar desierto el procedimiento, total o parcialmente, en los siguientes casos:

- Por no haberse presentado Ofertas.
- Por haberse rechazado, descalificado, o porque son inconvenientes para los intereses nacionales o institucionales todas las Ofertas o la única presentada.
- Por violación sustancial del procedimiento de Licitación.

4.3 Acuerdo de Adjudicación

El Comité de Licitaciones luego de proceso de verificación y validación del informe de recomendación de Adjudicación, conoce las incidencias y si procede, aprueban el mismo y emiten el acta contentiva de la Resolución de Adjudicación.

Ordena a la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones la Notificación de la Adjudicación y sus anexos a todos los Oferentes participantes, conforme al procedimiento y plazo establecido en el Cronograma de Actividades del Pliego de Condiciones Específicas.

Concluido el proceso de evaluación, el Comité de Licitaciones dictará la Resolución Definitiva de Adjudicación y ordena a la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones la Notificación de la Adjudicación y sus anexos a todos los Oferentes participantes, conforme al procedimiento y plazo establecido en el Cronograma de Actividades del Pliego de Condiciones.

4.4 Adjudicaciones Posteriores

En caso de incumplimiento del Oferente Adjudicatario, la Entidad Contratante procederá a solicitar, mediante "**Carta de Solicitud de Disponibilidad**", al siguiente Oferente/Proponente que certifique si está en capacidad de suplir los renglones que le fueren indicados, en un plazo no mayor **treinta (30) días**. Dicho Oferente/Proponente contará con un plazo de **Cuarenta y Ocho (48) horas** para responder la referida solicitud. En caso de respuesta afirmativa, El Oferente/Proponente deberá presentar la Garantía de Fiel cumplimiento de Contrato, conforme se establece en los **DDL**.

PARTE 2 CONTRATO

Sección V Disposiciones Sobre los Contratos

5.1 Condiciones Generales del Contrato

5.1.1 Validez del Contrato

El Contrato será válido cuando se realice conforme al ordenamiento jurídico y cuando el acto definitivo de Adjudicación y la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato sean cumplidos.

5.1.2 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato consistirá en una garantía bancaria.

5.1.3 Perfeccionamiento del Contrato

Para su perfeccionamiento deberán seguirse los procedimientos de contrataciones vigentes, cumpliendo con todas y cada una de sus disposiciones y el mismo deberá ajustarse al modelo que se adjunte al presente Pliego de Condiciones Específicas, conforme al modelo estándar del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas.

El Contrato se perfeccionará con la recepción de la Orden de Compra por parte del Proveedor o por la suscripción del Contrato a intervenir.

5.1.4 Plazo para la Suscripción del Contrato

Los Contratos deberán celebrarse en el plazo que se indique en el presente Pliego de Condiciones Específicas; no obstante a ello, deberán suscribirse en un plazo no mayor de **veinte (20) días hábiles**, contados a partir de la fecha de Notificación de la Adjudicación.

5.1.5 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 en los plazos indicados.
- b. Si el Proveedor viola cualquier término o condiciones del Contrato y del pliego de condiciones o no acuerda o cumple con el SLA.

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.

5.1.6 Efectos del Incumplimiento

El incumplimiento del Contrato por parte del Proveedor determinará su finalización y supondrá para el mismo la ejecución de la Garantía Bancaria 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 bienes entregados 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.

5.1.7 Ampliación o Reducción de la Contratación

La Entidad Contratante podrá modificar, disminuir o aumentar hasta un podrá modificar, disminuir o aumentar hasta **el cincuenta por ciento (50%)**, del monto del Contrato original del servicio, siempre y cuando se mantenga el de la contratación cuando se presenten circunstancias que fueron imprevisibles en el momento de iniciarse el proceso de contratación, y esa sea la única forma de satisfacer plenamente el interés público

5.1.8 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 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

5.1.9 Subcontratos

El Proveedor podrá subcontratar la ejecución de algunas de las tareas comprendidas en este Pliego de Condiciones Específicas, con la previa autorización de la Entidad Contratante. El Oferente, en su propuesta, debe indicar las tareas que subcontrataría y las empresas que ejecutarían cada una de ellas; en el entendido, que El Proveedor será el único responsable de todos los actos, comisiones, defectos, negligencias, descuidos o incumplimientos de los Subcontratista, de sus agentes, empleados o trabajadores.

5.2 Condiciones Específicas del Contrato

5.2.1 Vigencia del Contrato

La vigencia del Contrato será de 4 años, a partir de la fecha de la suscripción del mismo y hasta su fiel cumplimiento, de conformidad con el Cronograma de Ejecución, el cual formará parte integral y vinculante del mismo.

5.2.2 Inicio de Ejecución

Una vez formalizado el correspondiente Contrato de Servicios entre la Entidad Contratante y el Proveedor, éste último se obliga impostergablemente a iniciar la ejecución del Contrato, durante los siguientes 20 calendarios, sustentado en el Plan de Trabajo y Cronograma de Entrega que forma parte constitutiva, obligatoria y vinculante del presente Pliego de Condiciones Específicas. El adjudicatario reconoce que el incumplimiento de este requerimiento es motivo para la rescisión inmediata del contrato, sin intervención judicial alguna.

PARTE 3 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

Sección VI Obligaciones y Responsabilidades del Proveedor

6.1 Obligaciones del Proveedor

Son obligaciones del Proveedor:

- a) Emplear únicamente técnicos competentes y experimentados en sus especialidades respectivas, así como personal y jefes del equipo capaces para garantizar la debida ejecución del servicio.
- b) Emplear mano de obra especializada, semi-especializada y sin especializar que permita el cabal cumplimiento de todas sus obligaciones en virtud del Contrato con estricto cumplimiento de los plazos de ejecución.
- c) Garantizar la seguridad de las personas, los bienes y protección del medio ambiente.
- d) Proteger a la Entidad Contratante frente a cualquier reclamación de terceros por concepto de indemnización por daños de cualquier naturaleza o lesiones corporales producidas como consecuencia de la ejecución del presente Contrato por el Proveedor, y su respectivo personal.
- e) Contratar todos los seguros obligatorios previstos por la reglamentación vigente, para la ejecución del servicio.
- f) Es obligatoria la grabación digitalizada del 80 % de las llamadas de entrada. El proveedor debe mantener las grabaciones por un período mínimo de un (1) año posterior a la entrega de la grabación referida. Además, el proveedor debe estar en capacidad de proveer en un período máximo de un día hábil, las grabaciones de llamadas que ADESS solicite.

6.2 Responsabilidades del Proveedor

El Contratista será responsable de:

- a) Cumplir las prestaciones por sí en todas las circunstancias, salvo caso fortuito o fuerza mayor, o por actos o incumplimiento de la autoridad administrativa, que hagan imposible la ejecución del Contrato.
- b) Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del Contrato se impartan por parte de la Entidad Contratante.
- c) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilataciones.
- d) No acceder a peticiones o amenazar de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.

- e) Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para el objeto del desarrollo del Contrato.

6.3 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

La ADESS a los fines de garantizar el control de la prestación de los servicios descritos en el objeto de la presente licitación requiere que ineludiblemente el adjudicatario firme juntamente con el contrato un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), el cual contiene los indicadores claves de desempeño (KPI) que sirven de base para medir la calidad del servicio a contratar. Asimismo dicho SLA establecerá las sanciones monetarias aplicables por incumplimiento de los referidos indicadores, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

Indicadores Claves de Desempeño (KPI's)	Nivel de Servicio Requerido (NSR)	Breve Descripción
Atención de Llamadas	80% - 20 Segs.	El 80% de las llamadas deben ser atendidas en 20 segundos.
Cantidad y Porcentaje de llamadas abandonadas	Máximo 5%	Total de llamadas abandonadas / total recibidas
Tiempo manejo de llamadas (con sus siglas en Ingles AHT)	3 minutos	Tiempo promedio duración llamada con el agente.
Tiempo espera llamada	15 segs.	Tiempo promedio en espera para ser atendido.
Intervalos por debajo del NSR.	Máximo 20% del tiempo de servicio por debajo del NSR	Intervalos de 1.6 horas por día o 12 minutos por hora como tolerancia AL NSR.
Utilización del Centro de Llamadas	75% del tiempo contratado.	Si el Centro está por debajo de 75% quiere decir que los agentes están ociosos; si está por encima de 75% permanentemente es que hace falta adición de agentes.

Dado que el SLA es parte integral del Contrato de Ejecución de Servicios, el adjudicatario de esta licitación que por cualquier motivo razón o circunstancia no acuerde con la ADESS los términos y contenidos estipulados, estará impedido de ser contratado y por tanto la ADESS se reserva el derecho de elegir al siguiente Oferente/Proponente que certifique su aprobación de pactar dicho SLA.

Sección VII Formularios

7.1 Formularios Tipo

El Oferente/Proponente deberá presentar sus Ofertas de conformidad con los Formularios determinados en el presente Pliego de Condiciones Específicas, los cuales se anexan como parte integral del mismo.

7.2 Anexos

1. Modelo de Contrato de Ejecución de Servicios **(SNCC.C.024)**.
2. Presentación Formulario de Oferta Económica **(SNCC.F.033)**.
3. Presentación de Oferta **(SNCC.F.034)**.
4. Garantía de Cumplimiento de Contrato **(SNCC.D.038)**.
5. Declaración Jurada del solicitante en la que manifieste que no se encuentra dentro de las prohibiciones establecidas en el Artículo 14 de la Ley 340-06 y donde manifieste si tiene o no juicio con el Estado Dominicano o sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social, o si está sometida a un proceso de quiebra.
6. Modelo de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

ADESS