

**Términos de Referencia (TDR) para la adquisición  
de Soporte de mantenimiento de la plataforma SoftExpert**

**1. Objetivo General:**

Contratar los servicios de soporte, mantenimiento y asistencia técnica de la plataforma SoftExpert Excellence Suite para la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), con la duración de un (1) año.

**2. Especificaciones Técnicas:**

Cantidad	Item	Descripción detallada del Item
1	Soporte de mantenimiento de la plataforma SoftExpert Excellence Suite / un (1) año	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Renovación de Soporte y Mantenimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* SLA Platinum anual.</li> <li>* 50 Manager Nombradas.</li> <li>* Staff Ilimitado.</li> </ul> </li>   <li>- <b>Acceso a las últimas actualizaciones de corrección:</b> Derecho de acceso a los paquetes de corrección (actualizaciones) de los productos SoftExpert.</li>   <li>- <b>Acceso a los últimos lanzamientos de mejoras:</b> Derecho de acceso a las nuevas versiones (actualizaciones) de los productos SoftExpert, que contemplan decenas de innovaciones en requisitos funcionales, tecnológicos y ergonómicos distribuidos en toda la aplicación.</li>   <li>- <b>Acceso a la base de conocimiento de soporte (Preguntas frecuentes, FAQ):</b> Para auxiliar en el proceso de corrección de problemas y/o dudas, el cliente tendrá derecho de acceso a los registros publicados en nuestra base de conocimiento, durante las 24 horas del día.</li>   <li>- <b>Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto:</b> Acceso ilimitado al soporte para informar y solucionar problemas en el producto, dentro del ciclo de vida del producto.</li>   <li>- <b>Sistema de help desk en línea para registro y acompañamiento de las llamadas:</b> Acceso al sistema de help desk en línea (sitio web) para acompañamiento de las llamadas abiertas o cerradas durante las 24 horas del día.</li> </ul>



- **Contactos aprobados por el cliente:** El departamento de TI debe designar personas de contacto específicas que podrán entrar en contacto con el centro de soporte de SoftExpert y, de esta forma, proporcionar continuidad y construir conocimiento técnico y de negocio en ambas partes para mejorar el servicio.
- **Soporte técnico para el uso de la aplicación:** Consultoría o instrucciones sobre cómo usar las aplicaciones, incluyendo transacciones completas, a través de nuestro SAC, por teléfono o mediante el sitio web.
- **Soporte técnico en el ambiente operativo de la aplicación:** Consultoría sobre el uso, mantenimiento y soporte de los ambientes donde se encuentra instalada la aplicación. Incluye soporte de software del servidor de aplicación y del banco de datos.
- **Analista técnico de soporte personalizado:** SoftExpert designará un analista de soporte técnico que centralizará la atención. El cliente será atendido por el mismo analista, generando conocimiento del ambiente del cliente.
- **Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto:** Acción de emergencia realizada a partir de incidentes clasificados como de Gravedad de Nivel 1 a través de acceso remoto al servidor de aplicaciones del cliente donde están instalados los productos SoftExpert, con el objetivo de recuperar el producto para una condición clasificada como de condiciones mínimas de uso (Gravedad de Nivel 3).
- **Capacitación remota de los contactos del cliente sobre las mejoras de las nuevas versiones del producto (Qué hay de nuevo):** Capacitación realizada mediante un instructor, de forma remota, que capacita a los alumnos sobre el uso correcto de las mejoras más significativas disponibles en las nuevas versiones de los productos SoftExpert. Las fechas programadas para la realización de estos cursos se encuentran disponibles en el calendario publicado en el sitio web de SoftExpert.
- **Análisis de nuevos requisitos y necesidades del cliente:** Análisis técnico realizado por un analista de negocio de SoftExpert sobre los requisitos o necesidades del cliente que surgen del uso de los productos SoftExpert. El resultado de este análisis será la especificación preliminar del recurso que será implementado en el producto, que incluirá el alcance técnico, el plazo de entrega y el costo de la implementación para el cliente.



- **Permite definir el tiempo de solución (workaround) en el contrato:** Permite determinar en conjunto (cliente y proveedor), cuál será el tiempo máximo para la solución (workaround) de los problemas que puedan ocurrir dentro de la aplicación SoftExpert. Estos tiempos son regulados por la criticidad del problema, conforme se explica en los niveles de gravedad mencionados en el punto 4 a continuación.
- **Administración remota del sistema:** Nuestros especialistas administran remotamente sus soluciones SoftExpert durante el horario comercial para asegurar soporte integral a su ambiente. El servicio de RSA de SoftExpert facilita la actualización de las aplicaciones, la seguridad del sistema, la monitorización del ambiente, la administración continuada y mucho más con el objetivo de reducir su costo total de propiedad (TCO).
- **Elearning Infinity:** Acceso ilimitado para todos los empleados de la empresa, en los entrenamientos grabados y colocados a disposición por SoftExpert. La modalidad Infinity también da derecho a la presencia de 2 participantes por empresa en cada entrenamiento realizado en el formato Live Online Training (Entrenamiento online en vivo).

**Requerimientos del Proveedor:**

- Ser distribuidor autorizado del fabricante.
- Presentar dos referencias por escrito de instituciones a quienes le han dado el servicio de soporte y mantenimiento.
- Por lo menos dos personas certificadas en el manejo de la solución, una con el más alto nivel ofrecido por el proveedor.

**Participantes:**

Podrán participar en esta cotización todas las empresas individuales o jurídicas, que cumplan con los requisitos siguiente:

- No estar afectado por el régimen de prohibiciones en el Artículo 14 de la Ley 340-06 sobre compras y contrataciones públicas.
- Estar registrado como Proveedor del Estado.
- Estar al día en el pago de sus obligaciones tributarias y de seguridad social.
- Estar registrado en Contabilidad Gubernamental.

**Contenido de la oferta:**

- Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034).
- Formulario de información sobre el oferente (SNCC.F.042).
- Registro Proveedor del Estado.
- Certificación de Impuestos Internos DGII al día.



		<ul style="list-style-type: none"><li>- Ficha técnica que contenga las características de los bienes/servicios ofertados. (marca, modelo, país de procedencia).</li><li>- Cronograma de trabajo.</li><li>- Carta de fabricante.</li><li>- Referencias de instituciones a quienes le han dado el servicio de soporte y mantenimiento.</li><li>- Formulario de Oferta Económica SNCCF033.</li></ul> <p><b>Recepción de Ofertas:</b> Las propuestas deberán ser entregadas en la fecha establecida en el Cronograma de Actividades, debidamente selladas y firmadas por el oferente, y en la portada mostrar los datos siguientes:</p> <p><b>NOMBRE DEL OFERFENTE</b> (Sello Social) <b>COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES</b> Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)</p> <p><b>Referencia:</b> <b>Dirección:</b> Av. 27 de febrero #419, Santo Domingo <b>Teléfonos:</b> (809) 286-1009 <b>Correo electrónico:</b></p> <p><b>Criterios de evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Cumple/ No Cumple</b> <b>Nota:</b> Se elegirá la Oferta que cumpla con los requisitos y documentos presentados y sea la más conveniente para los intereses de la institución.</li></ul>
1	<b>Servicios de capacitación SoftExpert</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Módulos:</b> Process, Document, Form, Workflow, Analytics.</li><li>- Cuórum máximo por grupo 10 personas (4 Grupos).</li><li>- Mínimo 40 horas de clases.</li><li>- Modalidad Virtual.</li><li>- Certificado de participación.</li></ul>



Digitally signed by  
KAROLINE  
TAYLOR VASQUEZ  
Date: 2021.10.05  
17:24:26 -04'00'



## Términos de Referencia (TDR) para la adquisición de Soporte de mantenimiento de la plataforma SoftExpert

### 1. Objetivo General:

Contratar los servicios de soporte, mantenimiento y asistencia técnica de la plataforma SoftExpert Excellence Suite para la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), con la duración de un (1) año.

### 2. Especificaciones Técnicas:

Cantidad	Item	Descripción detallada del Item
1	Soporte de mantenimiento de la plataforma SoftExpert Excellence Suite / un (1) año	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Renovación de Soporte y Mantenimiento:</b><ul style="list-style-type: none"><li>* SLA Platinum anual.</li><li>* 50 Manager Nombradas.</li><li>* Staff Ilimitado.</li></ul></li><li>- <b>Acceso a las últimas actualizaciones de corrección:</b> Derecho de acceso a los paquetes de corrección (actualizaciones) de los productos SoftExpert.</li><li>- <b>Acceso a los últimos lanzamientos de mejoras:</b> Derecho de acceso a las nuevas versiones (actualizaciones) de los productos SoftExpert, que contemplan decenas de innovaciones en requisitos funcionales, tecnológicos y ergonómicos distribuidos en toda la aplicación.</li><li>- <b>Acceso a la base de conocimiento de soporte (Preguntas frecuentes, FAQ):</b> Para auxiliar en el proceso de corrección de problemas y/o dudas, el cliente tendrá derecho de acceso a los registros publicados en nuestra base de conocimiento, durante las 24 horas del día.</li><li>- <b>Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto:</b> Acceso ilimitado al soporte para informar y solucionar problemas en el producto, dentro del ciclo de vida del producto.</li><li>- <b>Sistema de help desk en línea para registro y acompañamiento de las llamadas:</b> Acceso al sistema de help desk en línea (sitio web) para acompañamiento de las llamadas abiertas o cerradas durante las 24 horas del día.</li></ul>



- **Contactos aprobados por el cliente:** El departamento de TI debe designar personas de contacto específicas que podrán entrar en contacto con el centro de soporte de SoftExpert y, de esta forma, proporcionar continuidad y construir conocimiento técnico y de negocio en ambas partes para mejorar el servicio.
- **Soporte técnico para el uso de la aplicación:** Consultoría o instrucciones sobre cómo usar las aplicaciones, incluyendo transacciones completas, a través de nuestro SAC, por teléfono o mediante el sitio web.
- **Soporte técnico en el ambiente operativo de la aplicación:** Consultoría sobre el uso, mantenimiento y soporte de los ambientes donde se encuentra instalada la aplicación. Incluye soporte de software del servidor de aplicación y del banco de datos.
- **Analista técnico de soporte personalizado:** SoftExpert designará un analista de soporte técnico que centralizará la atención. El cliente será atendido por el mismo analista, generando conocimiento del ambiente del cliente.
- **Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto:** Acción de emergencia realizada a partir de incidentes clasificados como de Gravedad de Nivel 1 a través de acceso remoto al servidor de aplicaciones del cliente donde están instalados los productos SoftExpert, con el objetivo de recuperar el producto para una condición clasificada como de condiciones mínimas de uso (Gravedad de Nivel 3).
- **Capacitación remota de los contactos del cliente sobre las mejoras de las nuevas versiones del producto (Qué hay de nuevo):** Capacitación realizada mediante un instructor, de forma remota, que capacita a los alumnos sobre el uso correcto de las mejoras más significativas disponibles en las nuevas versiones de los productos SoftExpert. Las fechas programadas para la realización de estos cursos se encuentran disponibles en el calendario publicado en el sitio web de SoftExpert.
- **Análisis de nuevos requisitos y necesidades del cliente:** Análisis técnico realizado por un analista de negocio de SoftExpert sobre los requisitos o necesidades del cliente que surgen del uso de los productos SoftExpert. El resultado de este análisis será la especificación preliminar del recurso que será implementado en el producto, que incluirá el alcance técnico, el plazo de entrega y el costo de la implementación para el cliente.



- **Permite definir el tiempo de solución (workaround) en el contrato:** Permite determinar en conjunto (cliente y proveedor), cuál será el tiempo máximo para la solución (workaround) de los problemas que puedan ocurrir dentro de la aplicación SoftExpert. Estos tiempos son regulados por la criticidad del problema, conforme se explica en los niveles de gravedad mencionados en el punto 4 a continuación.
- **Administración remota del sistema:** Nuestros especialistas administran remotamente sus soluciones SoftExpert durante el horario comercial para asegurar soporte integral a su ambiente. El servicio de RSA de SoftExpert facilita la actualización de las aplicaciones, la seguridad del sistema, la monitorización del ambiente, la administración continuada y mucho más con el objetivo de reducir su costo total de propiedad (TCO).
- **Elearning Infinity:** Acceso ilimitado para todos los empleados de la empresa, en los entrenamientos grabados y colocados a disposición por SoftExpert. La modalidad Infinity también da derecho a la presencia de 2 participantes por empresa en cada entrenamiento realizado en el formato Live Online Training (Entrenamiento online en vivo).

**Requerimientos del Proveedor:**

- Ser distribuidor autorizado del fabricante.
- Presentar dos referencias por escrito de instituciones a quienes le han dado el servicio de soporte y mantenimiento.
- Por lo menos dos personas certificadas en el manejo de la solución, una con el más alto nivel ofrecido por el proveedor.

**Participantes:**

Podrán participar en esta cotización todas las empresas individuales o jurídicas, que cumplan con los requisitos siguiente:

- No estar afectado por el régimen de prohibiciones en el Artículo 14 de la Ley 340-06 sobre compras y contrataciones públicas.
- Estar registrado como Proveedor del Estado.
- Estar al día en el pago de sus obligaciones tributarias y de seguridad social.
- Estar registrado en Contabilidad Gubernamental.

**Contenido de la oferta:**

- Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034).
- Formulario de información sobre el oferente (SNCC.F.042).
- Registro Proveedor del Estado.
- Certificación de Impuestos Internos DGII al día.



		<ul style="list-style-type: none"><li>- Ficha técnica que contenga las características de los bienes/servicios ofertados. (marca, modelo, país de procedencia).</li><li>- Cronograma de trabajo.</li><li>- Carta de fabricante.</li><li>- Referencias de instituciones a quienes le han dado el servicio de soporte y mantenimiento.</li><li>- Formulario de Oferta Económica SNCCF033.</li></ul> <p><b>Recepción de Ofertas:</b> Las propuestas deberán ser entregadas en la fecha establecida en el Cronograma de Actividades, debidamente selladas y firmadas por el oferente, y en la portada mostrar los datos siguientes:</p> <p><b>NOMBRE DEL OFERENTE</b> (Sello Social) <b>COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES</b> Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)</p> <p><b>Referencia:</b> <b>Dirección:</b> Av. 27 de febrero #419, Santo Domingo <b>Teléfonos:</b> (809) 286-1009 <b>Correo electrónico:</b></p> <p><b>Criterios de evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Cumple/ No Cumple</b> <b>Nota:</b> Se elegirá la Oferta que cumpla con los requisitos y documentos presentados y sea la más conveniente para los intereses de la institución.</li></ul>
1	<b>Servicios de capacitación SoftExpert</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Módulos:</b> Process, Document, Form, Workflow, Analytics.</li><li>- Cuórum máximo por grupo 10 personas (4 Grupos).</li><li>- Mínimo 40 horas de clases.</li><li>- Modalidad Virtual.</li><li>- Certificado de participación.</li></ul>



Digitally signed by  
KAROLINE  
TAYLOR VASQUEZ  
Date: 2021.10.05  
17:24:26 -04'00'