



República Dominicana
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS
RNC: 4-01-50625-4
"Año por la Transparencia y el Fortalecimiento Institucional"

GTIC No. 168-2011

10 de agosto de 2011

Enmienda de Informe Técnico

Sobre la Licitación del Proyecto de Adquisición e Implementación De un Sistema de IVR (Interactive Voice Response) para La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) LPI-BID-DGII-07-2011

El presente documento modifica y sustituye, el Informe Técnico GTIC No. 131-2011 de fecha 4 de julio de 2011.

Esta Licitación Pública Internacional LPI-BID-DGII-07-2011 para la adquisición de un Sistema Interactivo de Respuesta (IVR) para esta Dirección General, se celebró en fecha 1ro. de junio de 2011, en la cual participaron las siguientes empresas, con sus respectivos productos y marcas:

Oferente	Producto	Marca
• Claro	Cisco IP IVR	Cisco Systems
• Multicomputos	Avaya Voice Portal	Avaya
• Netxar Technologies, SRL	Cisco IP IVR	Cisco Systems
• Ofimatic	Syntellect Comm Portal	Syntellect
• Sinergit	Genesis Voice Portal	Alcatel-Lucent
• Xerbit	Avaya Voice Portal	Avaya

Todas las propuestas fueron recibidas por el Comité de Licitaciones, evaluándose los criterios de calificación correspondientes.

En dicha evaluación fue descartada la empresa **Voice Outsourcing Services** por no presentar la Garantía de Seriedad de la Oferta; razón por la cual esa propuesta no es evaluada en este análisis técnico. Razón por la cual nos limitamos al universo de las empresas antes listadas.



[Firmas manuscritas]

1. Análisis del Formulario de Cumplimiento

A. Elegibilidad.

Todas las empresas participantes cumplen con los **Requisitos de Elegibilidad**, tal como se detalla en el Análisis de Cumplimiento de las Propuesta, anexo a este documento.

B. Requisito Funcional.

Todas las empresas participantes cumplen con los **Requisitos Funcionales**, tal como se detalla en el Análisis de Cumplimiento de las Propuesta, anexo a este documento.

C. Capacidad del Equipo Ofertado.

Todas las empresas participantes cumplen con los **Requisitos de Capacidad del Equipo Ofertado**, exceptuando a OFIMATIC que "NO CUMPLE" con el requerimiento "Provee redundancia para al menos el 50% del sistema".

D. Integración.

Todas las empresas participantes cumplen con los **Requisitos de Integración**, tal como se detalla en el Análisis de Cumplimiento de las Propuesta, anexo a este documento.

E. Sistema Operativo.

Todas las empresas cumplen con los siguientes requerimientos, (a) Opera sobre **Sistemas Operativos Windows Server 2008, Solaris 10 y/o Linux**; (b) Soporta **Virtualización con VM Ware**.

Pero en el Requisito "Está Soportado en Arquitectura de 64 Bits" las empresas **Multicómputos** y **Xerbit** "NO CUMPLEN" con este requerimiento. Ambas empresas ofertan el producto **Voice Portal de AVAYA**, que de acuerdo al documento **Planning for Voice Portal**, en el último párrafo de la página No. 9 nos indica que "*Install Red Hat Enterprise Linux Release 5.4 in 32-bit mode on all planned Voice Portal Servers*". Es decir, que para las instalaciones de Servidores de Voice Portal bajo Linux



Handwritten signatures in blue ink, including a stylized signature at the top, a signature in the middle, and a signature at the bottom.

Red Hat Enterprise deben hacerse en el Release 5.4 en modo de 32 bits específicamente, excluyendo instalaciones en modo 64-bit.

F. Operatividad.

Todas las empresas participantes cumplen con los **Requisitos de Operatividad**, tal como se detalla en el Análisis de Cumplimiento de las Propuesta, anexo a este documento.

G. Soporte Técnico.

Todas las empresas participantes cumplen con los **Requisitos de Soporte Técnico**, tal como se detalla en el Análisis de Cumplimiento de las Propuesta, anexo a este documento.

H. Experiencia de la Empresa.

En este renglón, y específicamente en el requerimiento "**Ha implementado proyectos de IVR de 400 líneas**", la empresa Claro, es el único oferente que "**NO CUMPLE**" con esta petición.

Y en cuanto al requerimiento "**Ha realizado implementaciones similares en el país**", las empresas Claro, Multicómputos y Xerbit, "**NO CUMPLEN**".

I. Cronograma de Implementación.

En este renglón, todas las propuestas cumplen con todos los requerimientos, exceptuando el "**Plazo de entrega y puesta en marcha del Servicio, es de 90 días luego de firmarse el contrato**", donde los oferentes Claro y Xerbit ofertan sus implementaciones mayor a este plazo.

En el caso particular de Xerbit, existe una discrepancia entre lo que dice el Formulario de Cumplimiento y el cronograma, en su propuesta.

J. Garantías.

Todos los Oferentes cumplen con este Renglón.



Handwritten signatures in blue ink, including a large stylized signature at the top and several smaller ones below it.

2. Conclusión

Las empresas que cumplen con todos los requisitos listados en el formulario de cumplimiento, son Netxar y Sinergit.

Conforme a este informe y a las propuestas económicas presentadas por los participantes, recomendamos que se tome la decisión final tomando en consideración estos resultados.

Atentamente,



Héctor Noboa Foster

Gerente de Tecnología de Información y Comunicaciones



HNF/-
jmr/maq...

Anexos:

- Matriz de Cumplimiento.
- Gartner, MarketScope for IVR Systems and Enterprise Voice Portals, Inc. d/f 07/07/2010 (R3422 07122011)
- Avaya Planning Voice Portal d/f Junio de 2010
- Expedientes Licitación LPI-BID-DGII-07-2011



FORMULARIO DE CUMPLIMIENTO

	CLARO	MULTICOMPUTOS	NETXAR	OFIMATIC	SINERGIT	XERBIT
El contrato de garantía incluye 3 años de actualizaciones de software (parches)	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
El contrato de garantía incluye upgrade de software durante los 3 años de duración	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

*** Fin del documento ***

Alfonso Rodríguez
4-Julio - 2011



Alfonso Rodríguez
04/07/2011

"Adquisición e Implementación de un Sistema de IVR (Interactive Voice Response) para la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)" LPI-BID-DGII-07-2011

	Xerbit	Netxar	Ofimatic	Sinergit	Multicomputros	Claro
Propuestas de las Empresas						
===== Total en US\$	\$759,550.26	\$18,993,695.00	\$427,240.00	\$660,000.00	\$550,000.00	\$611,202.73
===== Total en RD\$	\$759,550.26	\$500,360.77	\$427,240.00	\$660,000.00	\$550,000.00	\$611,202.73
	\$28,832,527.87	\$18,993,695.00	\$16,218,030.40	\$25,053,600.00	\$20,878,000.00	\$23,201,255.63
Tasa US\$ al 01/06/2011 según Bancentral						\$37.96

Nota:

(1) Las propuestas no muestran errores de cálculos. (2) Las propuestas económicas presentadas son iguales a las calculadas; (3) La propuesta de Nextar está expresada en Pesos Dominicanos, todas las demas en dólares