



República Dominicana
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS
 RNC: 4-01-50625-4

"Año por la Transparencia y el Fortalecimiento Institucional"

GTIC No. 103-2011

17 de Mayo de 2011

Programa de Fortalecimiento de la DGII BID 1902/OC-DR Recomendación Técnica

LPN-BID-DGII-05-2011 Arrendamiento de un Sistema de IVR
 para soportar la campaña de Renovación de Marbetes 2011

Para esta Licitación, las empresas oferentes fueron:

- CALLMAX DOMINICANA
- OFIMATIC
- VOICE OUTSOURCING



1. Análisis:

Revisamos en las propuestas de las empresas oferentes cada uno de los Criterios de Evaluación definidos en el Pliego de la Licitación, de modo que pudiéramos determinar si las propuestas cumplen con el 100% de lo requerido.

CRITERIO	CUMPLIMIENTO (Si / No)		
	CallMax	Ofimatic	Voice Outsourcing
Elegibilidad			
<i>Elegibilidad de los Bienes:</i> Origen de los bienes de un país miembro del Banco. Conforme al acápite 5 "Elegibilidad de los Bienes y Servicios Conexos" de las IAO	SI	SI	SI
<i>Elegibilidad del oferente:</i> Oferente deberá ser originario de un país miembro del Banco	SI	SI	SI

Requisito Funcional	CallMax	Ofimatic	Voice Outsourcing
Soporta la entrada de datos vía tonos telefónicos	SI	SI	SI
Manejo de 400 llamadas simultáneas	SI	SI	SI
Manejo de llamadas en protocolo SIP y/o T1	SI	SI	SI
Provee lectura de letras en idioma español	SI	SI	SI
Provee lectura de dígitos en idioma español	SI	SI	SI
Provee lectura de cifras en idioma español	SI	SI	SI
Integración con Webservices	SI	SI	SI
Provee los scripts de IVR necesarios para las transacciones de marbetes	SI	SI	SI
Ofrece soporte en el horario solicitado durante los tres meses que dura la campaña	SI	SI	SI

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

CRITERIO	CUMPLIMIENTO (Si / No)		
	CallMax	Ofimatic	Voice Outsourcing
Requisito Técnico			
Manejo de llamadas en protocolo SIP	SI	SI	SI
Manejo de llamadas con líneas T1	SI	SI	SI
Capacidad de expansión de hasta 450 o más llamadas simultáneas	SI	SI	SI
Provee redundancia en modo Activo-Activo	SI	SI	SI
Provee redundancia para el 50% del sistema	SI	SI	SI
Ha implementado proyectos de IVR de 400 líneas	SI	SI	SI
Ha realizado implementaciones similares en el país	SI	SI	SI
Solución está valorada por firmas independientes (Gartner)	NO	SI	SI
Posee un sistema de monitoreo en tiempo real	SI	SI	SI
Provee una herramienta de debug para los scripts	SI	SI	SI
Posee una herramienta de reportes históricos	SI	SI	SI

Soporte Técnico	CallMax	Ofimatic	Voice Outsourcing
	El tiempo previsto y proveer el soporte necesario durante los tres (3) meses de operación.	SI	SI
Contar con un Centro de Servicios Técnicos y de inventario de partes que puedan cumplir un servicio de soporte y mantenimiento de los bienes y servicios ofertados.	SI	SI	SI
Que la empresa oferente cuenta con una experiencia mínima de tres (3) años en la entrega de bienes y servicios del mismo tipo.	SI	SI	SI
Tiempo de respuesta inmediato para proveer soporte en horario de 8am a 8pm de lunes a viernes y 8am 3pm los sábados y domingos.	SI	SI	SI



Cronograma	CallMax	Ofimatic	Voice Outsourcing
	Plazo de entrega y puesta en marcha del servicios, es de 30 días luego de haberse firmado el contrato	SI	SI

Garantías	CallMax	Ofimatic	Voice Outsourcing
	El oferente debe garantizar el funcionamiento de la plataforma en su 100% en el horario de servicio indicado y en horario 24x7 para el último mes del proceso.	SI	SI

2. Observaciones:

La única empresa que NO CUMPLE con todos los criterios de selección es **CALLMAX DOMINICANA**. Esta empresa no proveyó en su propuesta la información sobre la solución a implementar, por lo que fue necesario requerirles detalles sobre la misma.

El Sistema de IVR que se utilizará para vender más del 80% de los marbetes correspondientes al parque vehicular de la República Dominicana, por lo que la estabilidad y garantía de este servicio es de suma importancia para la institución, de modo que una avería en el mismo puede afectar negativamente la imagen del proceso de renovación y de la DGII.

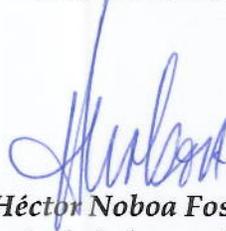
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

En sus respuestas, la empresa CALLMAX DOMINICANA no manifiesta el nivel de acuerdo de servicio (SLA) que mantiene con el fabricante de la solución de IVR propuesta. La experiencia de la DGII en proyectos de similar importancia nos obliga a contar con un acuerdo de soporte del fabricante para lidiar con los imprevistos que surgen en la implementación o en la operación de los sistemas.

3. Recomendación:

Debido a que sólo hay dos empresas que presentaron propuestas que cumplen con el 100% del requerimiento, recomendamos que se adjudique al menor precio de esas dos ofertas.

Atentamente,



Héctor Noboa Foster

Gerente de Tecnología de Información y Comunicaciones



HNF/
Imr/maq...



"Arrendamiento de un Sistema de IVR (Interactive Voice Response) para soportar la Campaña de Renovación de Marbete 2011 para la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)"
LPN-BID-DGII-05-2011

Cant	Conceptos	Voice Outsourcing	Ofimatic	Callmax Dominicana
	Propuestas de las Empresas	\$204,000.00	\$133,650.00	\$3,000,000.00
	Total en US\$	\$204,000.00	\$133,650.00	\$79,176.56
	Total en RD\$	<u>\$7,729,560.00</u>	<u>\$5,063,998.50</u>	<u>\$3,000,000.00</u>
	Monto Presentado en Oferta Económica (26/04/2011)	<u>\$204,000.00</u>	<u>\$133,650.00</u>	<u>\$79,176.56</u>

Tasa US\$ según Bancentral 37.89

Nota:

(1) La propuesta de Callmax Dominicana está expresada en Pesos Dominicanos y la de Voice Outsourcing y Ofimatic en dolares estadounidenses.

Cherif