

DGII-DAF-CM-2024-0038: “Renovación del soporte y mantenimiento Solarwinds”.

1 Objeto

Constituye el objeto de la presente convocatoria para la “**Renovación del soporte y mantenimiento Solarwinds**” de acuerdo con las condiciones fijadas en las presentes Especificaciones Técnicas.

“Las relaciones con las empresas proveedoras comerciales se realizarán en el marco de las normas y leyes vigentes, a fin de garantizar que dichas empresas realicen sus negocios con integridad y respeto. Se procurará mantener una relación comercial de beneficio mutuo, basada en las más altas normas de conducta comercial y ética”.¹

2 Conocimiento y Aceptación de Condiciones

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

3 Condiciones de Pago

La condición de pago establecida para la renovación de las licencias es crédito a treinta (30) días calendario luego del recibo conforme de la renovación del soporte y mantenimiento Solarwinds, según lo indicado en la presente ficha técnica.

Con respecto a las horas de soporte, los pagos asociados a estos servicios serán liberados contra la entrega exitosa y verificada de cada hora por parte de la Gerencia de Tecnología de la Entidad Contratante

Para optar por el pago mediante transferencia bancaria, debe solicitar a esta Unidad Operativa de Compras el formulario de inscripción de datos de transferencia, y depositarlo junto a su primera factura.

4 Tiempo de entrega

Las suscripciones requeridas deben ser entregadas en un plazo máximo de diez (10) días calendario a partir de la emisión de la orden de compra.

4.1 Requisitos de entrega

Todas las entregas de bienes y servicios tendrán lugar en la Sede Central de la Entidad Contratante, en la Avenida México 48, Gascue, Edificio DGII.

¹ Código de Integridad y Ética Antisoborno y Cumplimiento



DGII-DAF-CM-2024-0038: “Renovación del soporte y mantenimiento Solarwinds”.

5 Documentos para Presenta

5.1 Documentación legal:

- a) Formulario Confirmación Lectura Código de Integridad y Ética Antisoborno y Cumplimiento (Suministrado por la DGII).
- b) Formulario de Debida Diligencia Externa para procesos de compras y contrataciones
- c) Estar al día con sus obligaciones fiscales en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), no tiene que ser depositado, será verificado en línea por la institución.
- d) Estar al día con el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social en la Tesorería (TSS), no tiene que ser depositado, será verificado en línea por la institución.
- e) Registro de Proveedores del Estado (RPE), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas: Se estará validando el/los rubros/s correspondiente/s con el objeto del procedimiento en cuestión, que podrían ser: **81111812 Servicio de Mantenimiento o soporte de hardware del computador.**

5.2 Documentación Técnica

1. **Oferta Técnica** (conforme a los términos de referencia suministrados)
2. **Carta del fabricante Solarwinds** que certifique que el oferente está autorizado a comercializar la renovación Solarwinds en la República Dominicana, tal cual es requerida en el presente documento. Dicha carta, debe tener como **máximo treinta (30) días** de emitida al momento de presentar ofertas.
3. **Perfil de la empresa** oferente.
4. **Currículo del personal propuesto para la entrega de los servicios de soporte (SNCC.D.045).** Este personal debe ser experto en la solución de Solarwinds, por lo que para evidenciar este nivel de competencia en cada uno de los técnicos propuestos se requiere presentar la certificación **SolarWinds Certified Professional® (SCP).**

5.3 Documentación Económica:

- a) Cotización sellada y firmada conteniendo:
 - RNC/RPE
 - Descripción del bien o servicio requerido
 - Aceptación de las condiciones de pago
 - Aceptación del tiempo de entrega
 - Precio neto e ITBIS transparentado
 - Validez de la oferta (mínimo 30 días)

Impuestos
Internos

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.

¹ Código de Integridad y Ética Antisoborno y Cumplimiento

DGII-DAF-CM-2024-0038: “Renovación del soporte y mantenimiento Solarwinds”.

Se requiere la renovación de licencias Solarwinds. Los números de parte de los módulos a renovar se encuentran con más detalles en la tabla a continuación:

No.	SKU #	Tipo de Item	Descripción - Renovación	Cantidad	Inicio	Vencimiento
1	8240037	Renovación de licencia	SolarWinds Network Performance Monitor SLX (unlimited elements-Standard Polling Throughput) - Annual Maintenance Renewal	1	01 mayo 2024	01 mayo 2025
2	8240024	Renovación de licencia	SolarWinds IP Address Manager IPX (unlimited IPs) - Annual Maintenance Renewal	1	01 mayo 2024	01 mayo 2025
3	8240019	Renovación de licencia	SolarWinds VoIP and Network Quality Manager IP SLA X, IP Phone X (unlimited IP SLA source devices, unlimited IP phones) Annual Maintenance Renewal	1	01 mayo 2024	01 mayo 2025
4	200148	Renovación de licencia	SolarWinds Additional Polling Engine for SolarWinds Unlimited Licenses (Standard Polling Throughput) Annual Subscription Renewal	1	01 mayo 2024	01 mayo 2025
5		Horas Soporte	Horas de soporte y mantenimiento ante averías, optimizaciones y necesidades de actualización o upgrade.	60		

6.1 Horas de soporte

No.	Tipo de Item	Descripción - Renovación	Cantidad
1	Horas de soporte	Horas de soporte y mantenimiento ante averías, optimizaciones y necesidades de actualización o upgrade. <i>Ver debajo los requerimientos detallados del servicio de horas de soporte.</i>	60

6.2 Horas de servicio para la plataforma Solarwinds en DGII:

Las horas de soporte por ofrecer deben incluir:

- Asistencia presencial.
- Asistencia remota.
- Transferencia de conocimientos sobre funcionalidades de la solución.
- Asistencia en averías.
- Asistencia en optimizaciones y/o mejoras a ser implementadas.
- Asistencia en la implementación de upgrades a la plataforma actual.

¹ Código de Integridad y Ética Antisoborno y Cumplimiento

DGII-DAF-CM-2024-0038: “Renovación del soporte y mantenimiento Solarwinds”.

Nota:

- La DGII indicará de qué modo requerirá el soporte en el momento requerido, pudiendo escoger entre horas remotas o presenciales según considere por el tipo de solicitud realizada.
- Las horas de soporte podrán ser consumidas sin límite de horarios (24 horas del día, los 7 días de la semana).

6.3 Plazo y Lugar de Trabajo.

Los servicios de renovación de licencias serán entregados en un plazo no mayor a los diez (10) días hábiles posterior a la firma del contrato.

Las horas de soporte se entregarán en el transcurso de la relación contractual en coordinación con la entidad contratante.

6.4 Período de Contrato:

La vigencia de este contrato será por período de *un (01) año*, al menos que, por causas probadas, el servicio no resulte satisfactorio para la DGII y esta, de manera unilateral, resuelva dar por terminado el mismo, de conformidad con lo previsto por la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

6.5 Requerimientos técnicos para la renovación de las licencias

Número	Descripción
RTC01	El servicio por ofrecer debe incluir todo lo necesario para la instalación, integración, implementación y funcionamiento de las renovaciones indicadas tal y como son requeridas por la DGII. No se aceptarán costos de software y/o licenciamientos que resulten necesarios para brindar la funcionalidad pero que no hayan sido contemplados en la propuesta económica del oferente.
RTC02	Los servicios para ofrecer deben cumplir al cien por ciento (100%) con las especificaciones y números de parte solicitados en la sección 1.1 de este documento. Nota: La única modalidad en que se permite presentar una parte equivalente es con carta-constancia del Fabricante, dirigida a la Entidad Contratante y haciendo referencia al proceso de adquisición correspondiente, y que la misma indique que la parte solicitada por DGII ha sido sustituida por la correspondiente parte equivalente.
RTC03	La modalidad de soporte a ofrecer incluirá lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Atención 24 horas los 7 días de la semana. • Asistencia telefónica. • Asistencia vía correo electrónico o contacto directo.
RTC04	Los trabajos de configuración y soportes serán realizados en la Sede Central de la DGII. No se otorgará acceso VPN para estos fines. Se exceptúan circunstancias previo coordinación con la Entidad Contratante, en donde se pudiesen realizar trabajos en modalidad remota luego de una

¹ Código de Integridad y Ética Antisoborno y Cumplimiento

DGII-DAF-CM-2024-0038: “Renovación del soporte y mantenimiento Solarwinds”.

Número	Descripción
	previa coordinación con un personal autorizado de la institución.
RTC05	En caso de que sea requerida la ejecución de servicios de soporte y mantenimiento por parte del oferente, el mismo debe realizarse en coordinación con el personal clave de la DGII.
RTC06	En caso de que se aplique algún upgrade durante el periodo contractual, dichos upgrades deben ser la última versión liberada por el fabricante a la fecha que DGII solicite el servicio (o, a opción de DGII, una versión intermedia si técnicamente se estimase conveniente realizarlo de esta manera).
RTC07	Las renovaciones solicitadas se darán por recibidas una vez que (a) el personal designado por la DGII pueda acceder a ellos en el sitio web del fabricante Solarwinds, y (b) valide que dichos contratos han sido correctamente registrados en nombre de la DGII. El oferente, de resultar adjudicatario, asistirá en la verificación y documentación, en caso de que se requiera.
RTC08	En caso de que los ingenieros propuestos por el Oferente cesen su vínculo contractual o laboral con el Oferente, éste acepta proponer nuevos ingenieros con las mismas certificaciones y competencias requeridas en este documento.
RTC09	Luego de entregadas las licencias a renovar, el oferente que resulte adjudicatario coordinará una reunión con el Administrador de Proyectos asignado por DGII, con la finalidad de que la entidad contratante pueda llevar a cabo una sesión de transferencia de conocimiento del estatus actual de la plataforma.

6.6 Requerimientos técnicos para las horas de soporte.

Número	Descripción
RTC01	Las horas de soporte requeridas tendrán una vigencia de doce (12) meses a partir de la sesión de transferencia de conocimiento inicial por los ingenieros de DGII a los ingenieros expertos del adjudicatario.
RTC02	Las horas de soporte podrán ser consumidas sin límite de horarios (24 horas del día, los 7 días de la semana).
RTC03	Las horas de soporte serán objeto de facturación una vez que se haya alcanzado el límite de horas de soporte requeridas y consumidas.
RTC04	<p>Matriz de escalación para atención a incidentes, confirmando los tiempos de respuesta. La respuesta requerida de atención a incidentes es la de recepción del caso vía telefónica a los quince (15) minutos de contactar al oferente adjudicatario, el involucramiento del personal competente dentro de los cuarenta y cinco (45) minutos de apertura del incidente, y de ser necesario, escalación al FABRICANTE dentro de los primeros ciento veinte (120) minutos a la apertura del incidente.</p> <p>La matriz debe identificar, para cada nivel de escalación, el número de contacto telefónico y la dirección de correo electrónico. En el caso de los dos mayores niveles jerárquicos en la matriz de escalación, también debe incluirse el nombre del gerente responsable y el número celular correspondiente.</p>

¹ Código de Integridad y Ética Antisoborno y Cumplimiento

DGII-DAF-CM-2024-0038: “Renovación del soporte y mantenimiento Solarwinds”.

7. Entrega de Propuestas Técnicas y Económicas:

Las propuestas deben ser entregadas de forma separadas de la siguiente manera:

- **Sobre A:** Propuestas Técnicas
- **Sobre B:** Ofertas Económicas. (Los “Sobres B” quedarán bajo la custodia de la Unidad Operativa de Compras, luego de la aprobación de la evaluación técnica, en cumplimiento del cronograma y el debido proceso)

Nota: Se considerará no subsanable la presentación de información económica junto con la propuesta técnica.

8. Criterios de evaluación

La evaluación se hará de acuerdo con el cumplimiento de todos los requerimientos solicitados en las especificaciones técnicas, bajo la modalidad de cumple no cumple; debiendo un proveedor cumplir con todo lo solicitado.

Calificaciones Profesionales, Capacidad Técnica, Experiencia y Credenciales	
✓	Oferta Técnica (conforme a los términos de referencia suministrados)
✓	Currículo del personal propuesto para la entrega de los servicios de soporte requeridos (SNCC.D.045). Este personal debe ser experto en la solución de Solarwinds, por lo que para evidenciar este nivel de competencia en cada uno de los técnicos propuestos se requiere presentar la certificación SolarWinds Certified Professional® (SCP) .
✓	Carta del fabricante Solarwinds que certifique que el oferente está autorizado a comercializar la renovación Solarwinds en la República Dominicana, tal cual es requerida en el presente documento. Dicha carta, debe tener como máximo treinta (30) días de emitida al momento de presentar ofertas.
✓	Perfil de la empresa oferente.

9. Criterios de adjudicación:

La adjudicación se realizará por ítems de acuerdo con el cumplimiento de las especificaciones requeridas y presente el menor precio.

Criterio	Descripción
<i>Desglose de los bienes y servicios.</i>	<i>La propuesta debe cumplir con todos los elementos requeridos.</i>
<i>Requerimientos técnicos</i>	<i>La propuesta presentada debe cumplir con los requerimientos técnicos indicados</i>

Solo resultan habilitados para pasar a la etapa de apertura de ofertas económicas (Sobre B), los Oferentes que cumplan con la evaluación legal, financiera y técnica.

¹ Código de Integridad y Ética Antisoborno y Cumplimiento

DGII-DAF-CM-2024-0038: “Renovación del soporte y mantenimiento Solarwinds”.
10. Fecha y Hora de Entrega de Propuestas

El oferente deberá entregar su oferta debidamente sellada y firmada, a más tardar el **01 de mayo 2024 hasta las 12:00 m.** la misma puede ser enviada por una de las siguientes vías:

- **Digital:**
 - Vía portal transaccional **proceso No. DGII-DAF-CM-2024-0038**
 - A los correos: SeccionComprasMenores@dgii.gov.do
- **En físico** en el Departamento de Compras, 1er nivel, lado A, Edificio Sede Central ubicado en la Av. México #48, Gazcue.

11. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA	
ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación del aviso de convocatoria en el SECP y en el portal web institucional	26/04/2024 11:00
2. Período para realizar consultas y/o aclaraciones por parte de los(as) interesados(as).	30/4/2024 17:45
3. Plazo para emitir respuesta y adendas/enmiendas por parte del CCC o la DAF	1/5/2024 16:07
4. Presentación de las ofertas “Sobre A” (oferta técnica) y “Sobre B” (oferta económica) y de las muestras (si procede)	02/05/2024 14:30
5. Apertura, verificación, validación y evaluación del contenido de las Ofertas Técnicas “Sobre A” y homologación-evaluación de muestras, si procede. Validar	02/05/2024 15:00
6. Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanables y solicitud de aclaraciones a la oferta técnica (artículos 120, 121 y 129 Reglamento núm. 416-23)	06/05/2024
7. Período de subsanación para el (la) oferente y de respuesta a las aclaraciones de la oferta técnica. (Artículos 122 y 129 Reglamento núm. 416-23)	07/05/2024 18:00
8. Período de ponderación (evaluación) de subsanaciones	09/05/2024
9. Notificación de resultados del proceso de subsanación y oferentes habilitados(as) para evaluación de las ofertas económicas “Sobre B”	10/05/2024

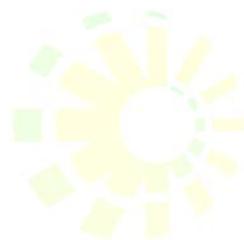
DGII-DAF-CM-2024-0038: *“Renovación del soporte y mantenimiento Solarwinds”.*

CRONOGRAMA	
ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
10. Apertura y lectura de Propuestas Económicas “Sobre B”	13/05/2024
11. Periodo de validación y evaluación de las ofertas económicas “Sobre B”	14/05/2024
12. Adjudicación	16/05/2024 18:00
13. Notificación de adjudicación (artículo 134 Reglamento núm. 416-23)	17/5/2024 18:00
14. Suscripción del(los) contrato(s) y emisión de órdenes de compra o de servicios	21/5/2024 18:00
15. Publicación del (los) contrato(s) en los portales: institucional y del SECP (art. 106 Reglamento)	24/5/2024 18:00

12. Apertura de Propuestas Técnicas

La apertura de las ofertas será realizada mediante acto, disponible al público de manera virtual, y será transmitido bajo el siguiente enlace por la plataforma de Microsoft Teams, para conectarse y participar de la misma hacer clic en el siguiente link: [Join the meeting now](#)

Cualquier duda o aclaración referente al proceso favor contactar a Richard Mota al teléfono 809-689-2181 ext. 2330, 2339 o al correo electrónico Rmota@dgii.gov.do



**Impuestos
Internos**