



IMPUESTOS
INTERNOS



REPÚBLICA DOMINICANA

Ficha Técnica
Proceso de Excepción/ Proveedor Único

DGII-CCC-PEPU-2022-0015

**“Renovación de Servicios de IVR para Contactar Contribuyentes Omisos,
Morosos y/o para Recordatorio de Fechas Límite de Presentación”**

Santo Domingo, Distrito Nacional

Julio 2022

DGII-CCC-PEPU-2022-0015: *Renovación de servicios IVR para contactar contribuyentes omisos, morosos y/o para recordatorio de fechas límite de presentación.*

1. Objeto.

La Dirección General de Impuestos Internos, le invita a participar en el procedimiento No. DGII-CCC-PEPU-2022-0015, a lo fines de presentar su mejor Oferta para la contratación de "*Renovación de servicios IVR para contactar contribuyentes omisos, morosos y/o para recordatorio de fechas límite de presentación, por periodo de 24 meses*", de acuerdo con las condiciones fijadas en la presente Ficha Técnica.

"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. Documentos a Presentar:

- a) **Oferta Económica**, el cual deberá estar firmado y con el sello social de la compañía.
 - Descripción del bien o servicio requerido
 - ITBIS transparentado.
 - La Oferta deberá presentarse en pesos dominicanos (RD\$).
 - Validez de la oferta
- b) **Formulario de confirmación de lectura de Código de Ética**, firmado y sellado (Suministrado por DGII).
- c) **Copia de la Cédula del representante de la compañía** (persona que firmará el contrato con DGII).
- d) **Poder que autorice a la persona que contrata** (En caso de que la persona que vaya a firmar no sea la autorizada a los fines; según la Asamblea General).
- e) **Copia de los Estatutos Sociales** (Debidamente registrados en la Cámara de Comercio y Producción correspondiente).
- f) **Copia de Acta de Asamblea General Ordinaria, vigente**, a través de la cual se designe expresamente el actual gerente de la sociedad comercial / consejo de administración (Dependiendo del órgano de administración que aplique) que tiene potestad para firmar contratos a nombre de la sociedad comercial.
- g) **Copia de Registro Mercantil actualizado**, emitido por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.

¹ Código de Ética de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

3. Especificaciones Técnicas.

3.1 Desglose de los bienes y servicios.

ítem	Descripción	Cantidad
1	<p>Arrendamiento de IVR saliente notificador 8 líneas, con flexibilidad de incremento hasta 24 líneas en los casos en donde se requiera.</p> <p>Debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gateway GSM de 1 canal con capacidad de enviar hasta 10,000 SMS diarios. - Las líneas de IVR saliente deben tener capacidad de realizar al menos 1,000 llamadas (mensajes de voz) diariamente. - Configuración y entrenamientos. - Soporte remoto y presencial. - Soporte preventivo y correctivo. - Consultoría y Asesoría en General. - Monitoreo, alarmas y Reportes: <ul style="list-style-type: none"> o Reportes estadísticos de la gestión realizada (efectividad). o Reportes personalizados. o Manejo de usuarios y permisos de utilización. o Monitoreo constante del servicio. o Envío de notificaciones por eventos. o Segmentación de líneas por tipos de llamadas. <p>Nota: Los reportes deben estar disponibles para exportar en el momento en que se requieran, y deben estar en formato Excel o CCV.</p> <p>Soporte técnico. Debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Depuración, carga de datos, entrega de reporte. ✓ Resolución de incidentes <p>Vigencia: veinticuatro (24) meses</p>	24 meses

3.2 Tiempo de entrega.

La renovación de las licencias debe realizarse a partir de la fecha de vencimiento.

3.3 Condiciones de Pago

La condición de pago establecida es **crédito a 30 días**, luego del recibo conforme de los servicios por parte del equipo correspondiente en la DGII y luego de la recepción por parte de la Gerencia Administrativa y Financiera de la factura correspondiente. Las facturas deben ser recibidas según se indica a continuación:

DGII-CCC-PEPU-2022-0015: *Renovación de servicios IVR para contactar contribuyentes omisos, morosos y/o para recordatorio de fechas límite de presentación.*

Servicios	Modalidad de facturación
Arrendamiento de servicio de IVR capacidad de notificador con ocho (8) líneas, con flexibilidad de incremento hasta 24 líneas; debe incluir los servicios adicionales incluidos en la sección 3.1 Especificaciones Técnicas.	Mensual, factura debe desglosar los ítems facturados y los impuestos aplicables.



DIRECCIÓN GENERAL DE
IMPUESTOS INTERNOS