IMPUESTOS INTERNOS

No. EXPEDIENTE
DGII-CCC-PEPU-2023-0013

DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS

18 de julio de 2023

PRESENTACIÓN DE OFERTA

Señores
Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

a) Hemos examinado y no tenemos reservas a los Pliegos de Condiciones para la Licitación de referencia, incluyendo las siguientes adendas realizadas a los mismos:

N/A

b) De conformidad con los Pliegos de Condiciones y según el plan de entrega especificado en el Programa de Suministros/ Cronograma de Ejecución, nos comprometemos a suministrar los siguientes bienes y servicios conexos, o ejecutar los siguientes servicios u Obras:

"Renovacion del mantenimiento IBM Rational, IBM ACE, IBM i2, IBM Cloud Integration, 1000 Flexpoint, IBM Datapower del periodo 2023-2024".

c) Nuestra oferta se mantendrá vigente por un período de Treinta (30) días, contado a partir de la fecha límite fijada para la presentación de ofertas, de conformidad con los Pliegos de Condiciones de la Licitación. Esta oferta nos obliga y podrá ser aceptada en cualquier momento hasta antes del término de dicho período.

d) Si nuestra oferta es aceptada, nos comprometemos a obtener una garantía de fiel cumplimiento del Contrato, de conformidad con los Pliegos de Condiciones de la Licitación, por el importe del **CUATRO POR CIENTO (4%)** del monto total de la adjudicación, para asegurar el fiel cumplimiento del Contrato.

e) Para esta licitación no somos partícipes en calidad de Oferentes en más de una Oferta, excepto en el caso de ofertas alternativas, de conformidad con los Pliegos de Condiciones de la Licitación.

f) Nuestra firma, sus afiliadas o subsidiarias, incluyendo cualquier subcontratista o proveedor de cualquier parte del Contrato, no han sido declarados inelegibles por el Comprador para presentar ofertas.

Dirección General CONTRATACIONES PÚBLICAS

g) Entendemos que esta Oferta, junto con su aceptación por escrito que se encuentra incluida en la notificación de adjudicación, constituirán una obligación contractual, hasta la preparación y ejecución del Contrato formal.

h) Entendemos que el Comprador no está obligado a aceptar la Oferta evaluada como la más baja ni ninguna otra de las Ofertas que reciba.

i) Hemos leído y entendido el Código de Integridad y Ética Institucional por el cual se rige la Dirección General de Impuestos Internos.

Link: https://dgii.gov.do/transparencia/comprasContrataciones/Documents/Codigo-de-Integridad-y-Etica.pdf?csf=1&e=h2YBkQ

Desiree Sousa en calidad de representante legal debidamente autorizado para actuar en nombre y representación de GBM Dominicana, S.A.

Firma _____

Sello

GBM DOMINICANA, S.A.
GBM
Santo Domingo, R.D.

/UR.02.2011

DISTRIBUCIÓN Y COPIAS
Original 1 – Expediente de Compras
Copia 1 – Agregar Destino

GBM We build Clouds

PARA CADA **EMPRESA**, HAY UN VIAJE A **LA NUBE**

PROPUESTA ECONOMICA

Cliente: Dirección General de Impuestos Internos
Contacto: Laura Sierra
Telefono: (809) 689 - 2181
Email: Lasierra@dgii.gov.do

GBM **Dominicana**
Opp No. 205614
Fecha: 18 de julio de 2023
Válida hasta: 30 días calendario

DESCRIPCION DE LA PROPUESTA					
ITEM	CANT.	VIGENCIA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO (RD$)	PRECIO TOTAL (RD$)
RENOVACIONES FLEXPOINT					
1	300	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	IBM Cloud Integration 1000 FlexPoint License + SW Subscription & Support Renewal	$ 16,528.00	$ 4,958,400.00
RENOVACIONES DATAPOWER					
2	200	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	IBM Cloud Integration 1000 FlexPoint License + SW Subscription & Support Renewal	$ 16,528.00	$ 3,305,600.00
3	2	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	Isolated Tenant Module Additional Tenant for IBM DataPower Gateway X2 Application instance License + SW Subscription & Support 12 Months	$ 1,265,080.05	$ 2,530,160.10
	2	1 Abr 2023 - 31 Aug 2024	Datapower Gateway Appliance	$ 3,417,302.00	$ 6,834,604.00
RENOVACIONES IBM i2					
4	5	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	IBM I2 Analyst's Notebook Concurrent User License + SW Subscription & Support Renewal	$ 109,363.38	$ 546,816.90
5	5	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	IBM i2 iBase Designer Concurrent User License + SW Subscription & Support Renewal	$ 109,851.86	$ 549,259.28
RENOVACIONES IBM ACE					
6	280	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	IBM Integration Bus Processor Value Unit (PVU) License + SW Subscription & Support Renewal	$ 8,700.00	$ 2,436,000.00
7	70	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	IBM APP Connect Enterprise for Non-Production Processor Value Unit (PVU) License + SW Subscription & Support Renewal	$ 4,118.00	$ 288,260.00
HORAS DE SOPORTE PLATAFORMA DE INTEGRACION					
8	700	N/A	Contrato de Servicios - Soporte y Asistencia - para plataforma de integracion	$ 3,480.00	$ 2,436,000.00
RENOVACIONES RATIONAL					
9	1	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	IBM Rational Team Concert Developer Floating User Annual SW Subscription & Support Renewal	$ 159,120.00	$ 159,120.00
10	1	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	IBM Rational Quality Manager Quality Professional Floating User Annual SW Subscription & Support Renewal	$ 208,800.00	$ 208,800.00
11	1	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	IBM Rational Team Concert Contributor Floating User Annual SW Subscription & Support Renewal	$ 94,560.00	$ 94,560.00
12	1	01-Sep-2023 - 31 Aug 2024	IBM Rational Team Concert Developer for Workgroups Starter Pack 10 Authorized User Single Install Annual Software Subscription & Support Renewal 12 Months	$ 124,160.00	$ 124,160.00
13	100	N/A	Bolsa de Horas Anuales para Soporte y Mantenimiento a Implementaciones de Soluciones de IBM Rational en DGII Equivalencias para horas de servicio: -Horas de Consultor: 2.00 -Horas de Implementacion: 1.5 -Desarrollo, Soporte, Asistencia, Mantenimiento: 1.0 -Instructor: 2.00	$ 10,053.14	$ 1,005,314.00

GBM DOMINICANA, S.A. Santo Domingo, R.D.

We **love** Clouds

GBM We build Clouds
PARA CADA EMPRESA, HAY UN VIAJE A LA NUBE

PROPUESTA ECONOMICA

Cliente: Dirección General de Impuestos Internos
Contacto: Laura Sierra
Telefono: (809) 689 - 2181
Email: Lasierra@dgii.gov.do

GBM Dominicana
Opp No. 205614
Fecha: 18 de julio de 2023
Válida hasta: 30 días calendario

DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

ITEM	CANT.	VIGENCIA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO (RD$)	PRECIO TOTAL (RD$)
				SUB-TOTAL	$ 25,477,054.27
				DESCUENTO	$ 4,261,260.00
				SUB-TOTAL	$ 21,215,794.27
				ITBIS	$ 619,436.52
				TOTAL DE LA INVERSIÓN	**$ 21,835,230.79**

TÉRMINOS Y CONDICIONES

ITBIS INCLUIDOS DONDE APLICA.

Entrega: **5 a 10 dias hábiles luego de la firma del contrato.**

Pago: *100% a 30 días de presentada la factura*

La presente propuesta es válida "as is" durante su vigencia. Cualquier alteración en el objeto, precio, términos y condiciones deberá ser aceptada y validada por GBM. Las condiciones crediticias están sujetas a revisión y aprobación por parte de GBM.

Esta cotización es únicamente valida para la persona, fisica o jurídica arriba mencionada como Cliente, GBM certifica que ha comprobado que la información provista por el cliente es verdadera, y que el cliente no presenta ninguna restricción de compra por parte del Departamento de Gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica, ni se encuentra incluido en el listado de DPL. Al emitir la Orden de Compra, el cliente acepta automáticamente los términos y condiciones incluidos en la presente propuesta.

Seguros de poder servirle con soluciones que satisfacen sus necesidades, quedamos a sus órdenes.

Atentamente,
GBM Dominicana

Ejecutivo de Ventas

GBM DOMINICANA, S.A. GBM Santo Domingo, R.D.

Gerente Autorizado

We love Clouds

1 Antares Drive, Suite 400
Ottawa EN K2E 8C4
613 226-5511 | 1888 847-7747
www.harriscomputer.com

22 de marzo, 2023

Dirección General de Impuestos Internos

GBM Dominicana, S.A.

Por la presente, confirmamos que GBM Dominicana S.A., con dirección registrada: Av. John F. Kennedy No. 14 Santo Domingo, es el único revendedor aprobado para i2 Group, con autorización para revender los productos de software i2 y el soporte asociado en República Dominicana.

Atentamente

Válido por 1 (un) año desde su emisión

Julian Midwinter
VP Sales & Marketing, i2 Group

Bogotá D.C. 7 de julio de 2023

SEÑORES:
Dirección General de Impuestos Internos
República Dominicana.

Estimado(s) Señor(es):

En términos del acuerdo celebrado entre "International Business Machines Corporation" y GBM Corporation, anunciado en diciembre de 1991, el cual fue modificado en febrero de 2005, hacemos de su conocimiento que:

GBM de República Dominicana es el único y exclusivo distribuidor autorizado en República Dominicana, para la venta y mantenimiento de todos los productos y servicios IBM***, entre los que se encuentran enunciativa, más no limitativamente:***

*- Familia de Productos de **SW** de marca IBM:*

- ***IBM Engineering test management quality professional floating user single install***
- ***IBM Engineering workflow management developer floating user single install***
- ***IBM Engineering workflow management contributor floating user single install***
- ***IBM Engineering workflow management developer for workgroups starter pack 10***
- ***authorized user single install***
- ***IBM Integration Bus Processor Value Unit (PVU) License + SW Subscription &***
- ***Support Renewal***
- ***IBM App connect enterprise for non-production processor value unit (PVU)***
- ***IBM Cloud integration 1000 Flexpoint***

Asimismo, certificamos que **GBM de República Dominicana** está autorizado a brindar nuestra garantía estándar como Centro de Servicio Autorizado para los productos antes mencionados y es el único autorizado para proveer soporte de mantenimientos a los mismos, en todo República Dominicana.

Agradeciendo la atención a la presente, quedamos a sus órdenes.

Atentamente,

PAVEL ANDRES FLOREZ FIGUEROA
APODERADO DEL REPRESENTANTE LEGAL
IBM DE COLOMBIA & CIA SCA**.**

La presente carta tiene una validez de 30 días calendario

Matriz de Escalamiento para Atención a Incidentes

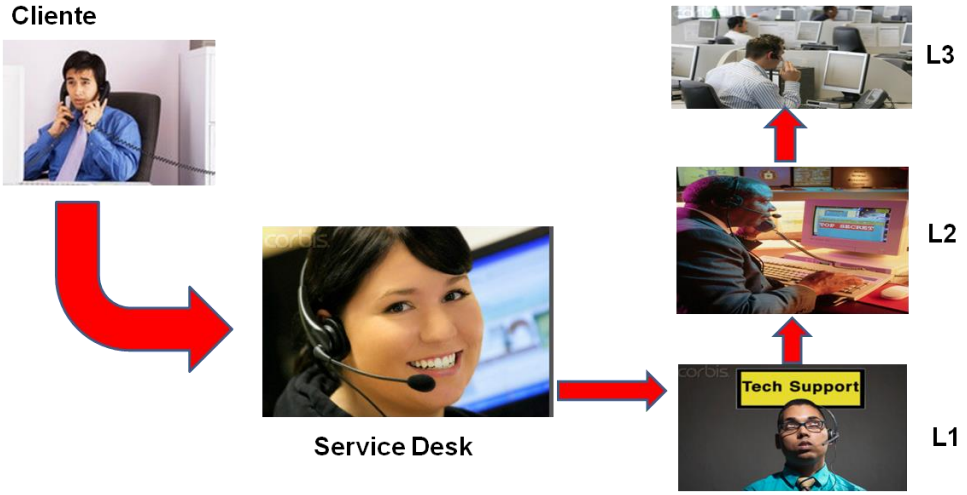
A continuación, se muestran los niveles de servicio que se ofrecen para la atención de incidentes según su nivel de severidad.

Nivel de Severidad	Descripción	Ejemplo de referencia	SLA
1	**Situación Crítica/Sistema caído:** • Componente de SW Crítico está inoperable • Usualmente problemas en ambiente de producción • Interfaz crítica ha fallado	• El servicio está caído y no permite continuar con la operación en producción.	• El tiempo promedio de respuesta: **Dos (2) horas.** • Cobertura 24x7(si el producto lo ofrece y está pactado)
2	**Impacto Severo:** • Un componente de SW está fallando y está causando un impacto importante en el negocio	• Uno de los servicios dejo de funcionar y está impactando el servicio.	• El tiempo promedio de respuesta: **Cuatro(4) horas.** • Cobertura 24x7(si el producto lo ofrece y está pactado)
3	**Impacto Moderado:** • Un componente de SW no está funcionando correctamente y está causando un impacto moderado en el negocio	• Uno de los 3 servidores del cluster no está funcionando, pero no afecta significativamente la operación.	• El tiempo promedio de respuesta: **Ocho (8) horas.** • Cobertura 8x5
4	**Impacto Mínimo:** • Se asocia a tareas que no afectan el servicio, como aplicación de FixPacks, consultas	• Se solicita aplicar los últimos niveles de FixPack	• La atención se definirá de mutuo acuerdo con el cliente • Cobertura 8x5

Cuadro No. 2. Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA)

Supuestos y Restricciones:

- El Cliente tiene todos los productos licenciados correctamente.
- El Cliente responderá a tiempo a los requerimientos de información y ventanas de tiempo que solicite los especialistas de GBM al momento de estar atendiendo el incidente.
- El cliente acepta que un incidente puede ser cerrado por GBM si no se tiene respuesta a la solicitud de información o accesos por más de 1 semana.
- El cliente deberá abrir un incidente por cada problema que se le presente, no podrá asignar a un mismo incidente más de un problema diferente.



Roles y Responsabilidades

Figura No. 1. Flujo de atención de llamados

Roles

- **Contacto por parte del Cliente:** Se encarga de reportar a través del Service Desk los incidentes relacionados al servicio de Soporte de SW, facilita los accesos a los sistemas, suministra todos los insumos necesarios para que el especialista asignado pueda atender el incidente reportado, también es el encargado de revisar el trabajo realizado y dar por aceptado o no el servicio.
- **Service Desk:** Registra las llamadas del cliente, asigna el número de incidente o solicitud de servicio y envía al cliente, asigna la orden de trabajo a los niveles superiores de soporte y da seguimiento a la orden hasta que se cierre. **Tiempo estimado de respuesta 10 minutos.**
- **Soporte de Primer Nivel(L1):** Se encarga de dar soporte de primera línea al incidente reportado y atender las ordenes de servicio asignadas, lo atiende de acuerdo con los niveles de servicio acordados, coordina con el Técnico del Cliente lo que sea necesario.

De requerir apoyo solicita la participación del Soporte de Segundo Nivel (L2) o directamente del fabricante IBM a través de PMRs. Es responsable de que técnicamente quede resuelto el incidente. **Tiempo estimado de respuesta 45 minutos.**

- **Soporte de Segundo Nivel(L2):** Se encarga de dar apoyo al soporte de primer nivel (L1) para asegurar que el incidente u orden de servicio se puedan cerrar lo antes posible, acorde a los niveles de servicio acordado. De requerir apoyo del fabricante abre los casos de soporte a través de PMRs. **Tiempo estimado de respuesta de 120 minutos**

- **Soporte de Tercer Nivel(L3):** Está asociado al soporte que brinda el fabricante (IBM) de los productos incluidos en el servicio. **Tiempo estimado descrito en SLA según nivel de incidente.**

Procedimiento para solicitar soporte de SW a GBM

En el presente documento se detalla el proceso para solicitar el servicio de soporte o el servicio de asistencia. Se incluye las políticas, los pasos y formas de requerir el servicio.

Políticas, normas o especificaciones generales:

1. Las solicitudes de servicio para soporte y asistencia deben hacerse únicamente a través del Service Desk de GBM.

2. La atención de un incidente o una solicitud de servicio se considerará “cerrado” en el momento que el especialista de GBM complete el proceso de cierre formal del mismo, documente y el Service Desk de GBM valide con el cliente lo indicado anteriormente.

3. El cliente deberá definir un responsable para atender las consultas del especialista que designe GBM, así como de dar por atendida y corregida la falla reportada o cumplido con el servicio solicitado.

4. Los especialistas de GBM no tendrán asignadas palabras de paso (passwords), por lo tanto, cada vez que se realice un reporte en el que se requiera el uso de passwords el cliente deberá designar un funcionario que cuente con la clave correspondiente para ingresar a los equipos y/o programas.

5. En caso de que el servicio implique el desarrollo de labores que no se encuentran en el marco de lo establecido contractualmente como responsabilidad de GBM, se procederá a cobrar al cliente los costos asociados.

Procedimiento

1. Reporte el incidente a nuestro Service Desk (ver tabla de teléfonos adjunta) o al correo electrónico support@gbm.net

País	Teléfono
República Dominicana	(809) 566-5161 Ext 3911

2. Tenga a mano la siguiente información para reportar:

   - ✓ Nombre del Cliente
   - ✓ Número de contrato(preferiblemente)
   - ✓ Producto que requiere del servicio
   - ✓ Breve descripción de la falla o del servicio requerido
   - ✓ Nombre del contacto en el Cliente
   - ✓ Correo electrónico de contacto
   - ✓ Número de teléfono de contacto
   - ✓ Número de teléfono alterno

3. El Agente del Service Desk le proporcionará un número de Solicitud de Servicio con el que usted será atendido de acuerdo con los niveles de servicio acordados.

4. El Especialista Asignado en GBM se pondrá en contacto con usted y realizará las siguientes acciones:

    a. Levantamiento de información para atender el incidente o la orden de servicio (accesos, logs, información adicional, etc.)
    b. Identificar claramente la severidad de la solicitud
    c. Trabajar en la orden de servicio según SLA
    d. Documentar el servicio una vez se concluya su atención.
    e. Mantener informado al Service Desk del desarrollo del servicio hasta su finalización, para que se proceda al cierre.

5. Una vez resuelto el incidente o terminada la orden de servicio, el agente del Service Desk se va a comunicar con usted para asegurarse que puede cerrar la solicitud de servicio requerida.

Escalamiento:

Para los casos los cuales considere la necesidad de contactar a niveles superiores con la finalidad de agilizar la solución de una problemática específica puede contactar las siguientes personas, esto debe hacerse solamente después de tener un número de llamado a la mano:

Nombre	Posición	e-mail	Telefono	Nivel Escalación
Rodolfo Guerrero	Account Manager	rguerrero@gbm.net	809-747-3638	1
Angel de la Cruz	Software Manager	adelacruz@gbm.net	809-747-9940	2
Hamlet Polanco	Gov & Telco Sales Manager	hpolanco@gbm.net	809-747-6967	3
Gustavo Pascal	General Manager	gpascal@gbm.net	809-566-5161 ext. 8000	4

Este proceso de Escalabilidad también puede ser utilizado en caso de no poder acceder al centro de atención para el reporte de un problema.