

## DOCUMENTO DE ACLARACIONES 1

SDP-51-2018

### “Implementación de la Herramienta de los Procesos de Gestión de Servicios de TI (Service Desk)”

**PREGUNTA #1:** Sección 2. Instrucción para los Proponentes: Cuando se menciona: Punto 7 sección 7.1 *“La Propuesta, así como toda la correspondencia relacionada que intercambien el Proponente y el PNUD, se redactará en el o los idiomas que se especifiquen en la HdeD.”*

Pregunta: Los documentos que hace referencia la página 17 sobre:

- 40. Tipo de Contrato y Términos y Condiciones.
- 41. Garantía de Cumplimiento y
- 42. Garantía bancaria de pagos anticipados, están en inglés. ¿Deben traducirse al español?

**RESPUESTA #2:** Según lo especificado *HdeD n.º 7* “Idioma de la propuesta”, los documentos deben ser presentados en español.

**PREGUNTA #3:** Sección 3. Hoja de Datos de la Propuesta: En Página 20: Cuando se menciona: *“HdeD n.º 10 Ref. a la Sección 2, 13 Moneda de la Propuesta. Moneda Local Pesos Dominicanos. Fecha de referencia para determinar el tipo de cambio operativo de la ONU: RD\$49.935”* ¿Al momento de efectuar el pago deberá fijarse según la Tasa de Cambio Representativa del Mercado emitida por el Banco Central de República Dominicana?

**RESPUESTA #3:** Si la empresa es extranjera podría presentar oferta en dólares americanos. La tasa de cambio es fijada por Naciones Unidas cada mes, basada en la Tasa de cambio emitida por el Banco Central.

**PREGUNTA #4:** En Página 20: Cuando se menciona: *“HdeD n.º 14 Ref. a la Sección 2, 23 Fecha: martes 25 de octubre del 2018 Hora: 3:00pm Lugar: PNUD.”* ¿martes 23 o jueves 25 de octubre 2018?

**RESPUESTA #4:** La fecha en la que deberá entregarse la oferta es a más tardar el día 30 de octubre 2018 a las 3:00 pm. Ver enmienda anexa.

**PREGUNTA #5:** En Página 21: Cuando se menciona: *“Otra información relacionada con la SDP impuesto sobre el Valor Añadido (ITBIS) en la propuesta de precios”* La propuesta no incluirá ITBIS o algún otro tipo de impuesto local en la SDP. ¿Es correcto?

**RESPUESTA #5:** La oferta económica no deberá incluir ITBIS.

**PREGUNTA #6:** En Página 21: Cuando se menciona: *“Método de Puntaje Combinado, utilizando una distribución de 70%-30% para la propuesta técnica y financiera, respectivamente. El puntaje técnico mínimo requerido para pasar a la siguiente fase es el 70 %.”* ¿Dado que el peso para la propuesta técnica es de 70% y el puntaje técnico mínimo requerido para pasar a la siguiente fase es el 70 %, quiere decir que la propuesta técnica debe alcanzar el puntaje máximo para poder pasar a la siguiente fase?

**RESPUESTA #6:** La puntuación máxima es el 100%. De ese puntaje 70% corresponde a la propuesta técnica y 30% a la propuesta financiera. El puntaje mínimo para pasar es el 70% de 70 (49%)

**PREGUNTA #7:** Sección 4. Criterios de evaluación. En Página 22: Cuando se menciona: *“Declaración de rendimiento satisfactorio de los 3 clientes principales, en términos de valor de contrato los pasados 5 años”*

**Pregunta 1:** ¿Cómo “define declaración de rendimiento”?

**Pregunta 2:** ¿Qué criterio sigue para determinar el valor del contrato?

**Pregunta 3:** ¿Cuál sería el entregable que se espera recibir?

**RESPUESTA #7:** Presentar Carta de satisfacción de sus 3 clientes principales a los cuales les hayan realizado un trabajo similar al proceso que solicitamos y cuyos entregables y valor sean similares a los requeridos en los TDRs anexos.

**PREGUNTA #8:** En Página 25: Cuando se menciona: *“Sección 1. Calificación, capacidad y experiencia del Proponente:*

*1.3 Capacidad organizativa general que puede afectar la ejecución: estructura de gestión, estabilidad financiera y capacidad de financiación de proyectos, controles de gestión de proyectos, medida en que se subcontrataría cualquier trabajo. Procedimientos de control de calidad y medidas de mitigación de riesgos.”*

**Pregunta:** ¿Podría dar más detalles acerca de este criterio de evaluación para cada uno de los puntos, esto es:

- Estructura organizacional.
- Control de gestión.
- Gestión de proyectos.

- **Sub contratación?**
- **¿Control de calidad y mitigación de riesgos?**

**RESPUESTA #9:** *Se verificará la estructura organizacional de la empresa, fortalezas en el personal propuesto y toda la información que puedan suministrar para el control de calidad y mitigar riesgos.*

**PREGUNTA #10:** *Características Técnicas, según especifica el punto 5.4, acápite 1.c 40 usuarios finales. ¿A qué se refiere con usuarios finales? ¿Son personas que apertura tickets en el portal y por correo electrónico?*

**RESPUESTA #10:** *Sí son personas que apertura tickets. Tendrán la función de registrar requerimientos, incidentes y RFC. Adicionalmente podrán realizar el seguimiento del estado de las actividades registradas y la retroalimentación por vías de las encuestas de satisfacción. Debe poder consultar la base de datos de conocimiento para poder auto-servirse.*

**PREGUNTA #11:** *Que cantidad de activos/equipos de tecnología desean licenciar?*

**RESPUESTA #11:** *Favor ver punto 5.4 Características Técnicas, lo que se desea licenciar.*

*Debe Licenciarse:*

- a. Para 1 Server.*
- b. 50 usuarios técnicos*
- c. 40 usuarios finales”*

**PREGUNTA #12:** *Hay que proveer licencia Window Server 2016 o ya la poseen?*

**RESPUESTA #12:** *Ya la poseemos.*

**PREGUNTA #13:** *Por favor confirmarnos el tiempo de Soporte en el punto 2 y 3 del requerimiento 5.5: Soporte post-implementación local y directo del fabricante, por favor especificar el tiempo de soporte?*

**RESPUESTA #13:** *Este soporte se refiere a un plazo de monitoreo y correcciones post la implementación del software. Este debe estar incluido en el cronograma de proyectos hasta su cierre.*

**PREGUNTA #14:** *¿Soporte técnico a la aplicación local y directa del fabricante, por favor especificar el tiempo de soporte?*

**RESPUESTA #15:** *El Soporte debe ser durante un año con opción a renovación.*

**PREGUNTA #15:** En la sección 5. Términos de referencia: Cuando se menciona: “5.4 Características Técnicas, debe Licenciarse:

**a. Para 1 Server**

**b. 50 usuarios técnicos**

**c. 40 usuarios finales”**

En lo que respecta al licenciamiento, se indica que se desea acceso para 50 usuarios técnicos: ¿Estos usuarios técnicos deben tener acceso nombrado y garantizado a la herramienta? ¿O, bien se puede proponer un modelo de licenciamiento concurrente considerando 30 acceso concurrentes (como máximo 30 usuarios conectados simultáneamente a la herramienta)?

**RESPUESTA #15:** Debe licenciarse para 50 usuarios técnicos y 40 finales ambos concurrentes.

**PREGUNTA #16:** En Página 32: Cuando se menciona: “V. Capacitación Características Técnicas.

**6.1. Plan de capacitación.**

**6.2. Grupos para la capacitación.**

**6.3. Ubicación de la capacitación.”**

¿Cuántos serían los usuarios internos del SENASA para los aspectos funcionales del sistema? **Respuesta:** 40 usuarios

¿Cuántos serían los usuarios de informática para los aspectos de índole técnico y de administración del Sistema? **Respuesta:** 50 usuarios

**PREGUNTA #17:** ¿Es posible que el instructor y/o especialista dicte las sesiones de manera remota a través de conexión por teleconferencia y plataforma de comunicación unificada?

**RESPUESTA #17:** No es posible

**PREGUNTA #18:** En Página 33: Cuando se menciona: “VII. Para garantizar la implementación de la Herramienta para la gestión de los procesos de Servicios de TI (Service Desk) se requieren los siguientes productos:

**Producto 1 [Inicio].**

**Producto 2 [Planificación].**

**Producto 3 [Ejecución, monitoreo y control].**

**Producto 4 [Cierre].** Cuando se menciona “producto”, ¿A qué hace referencia?

**RESPUESTA #18:** Producto es el conjunto entregable del plan de proyecto incluido en cada fase de inicio, planificación, ejecución y cierre.

**PREGUNTA #19:** ¿Qué tipo de productos espera? Describir el alcance, descripción, funcionalidad, formato, etc.

**RESPUESTA #19:** Ver punto VII en los TDRs. Detalle de productos en el pliego publicado.

**PREGUNTA #20:** ¿Cuándo serían entregados estos productos durante el proceso de evaluación de la SDP?

**RESPUESTA #20:** Eso debe ser definido por el oferente en el cronograma de trabajo propuesto.

**PREGUNTA #21:** En Página 34: Cuando se menciona: “Formas de Pago.” La propuesta Técnico - Financiera consta de 2 componentes: Licencias y Servicios Profesionales. Se requiere que el cliente realice la adquisición de licencias previo a los servicios de implantación. ¿Es posible facturar las licencias previo al primer entregable?

**RESPUESTA #21:** Las licencias deben ser adquiridas en la fase de ejecución del proyecto (Producto 3)

**PREGUNTA #21:** ¿Cuáles serían los términos de pago para cada entregable (días)?

**RESPUESTA # 21:** Ver punto VIII de los TDRs.

**PREGUNTA # 22:** En la pág. 34. Cuando se menciona: “Se requiere el concurso de una empresa con las siguientes condiciones o requisitos: 1. Empresa con más tres (3) años de experiencia en implementación de la herramienta de Service Desk. 2. Haber implementado su software en mínimo 3 clientes en los últimos 5 años 3. Presentar documentos que avalen la experiencia presentada. 4. Presentar documentos de referencia de los clientes donde se hicieron las implementaciones.” ¿Aplica a clientes donde hayamos implantado soluciones ITSM de nuestro portafolio o solo del producto ofrecido en este SDP?

**RESPUESTA #21:** Se requiere experiencia en implementación de Herramienta de Service Desk, es decir Aplicaciones.

**PREGUNTA #22: ¿Qué tipo de documentación se deberá presentar para avalar la experiencia presentada?**

**RESPUESTA #23:** Documentación que avale la instalación satisfactoria de la aplicación por parte del cliente.

**PREGUNTA #24: Por favor aclararnos si podemos emitir la garantía de mantenimiento de la oferta por el 1% del valor de la propuesta económica? Necesariamente tenemos que ajustarnos al valor establecido RD\$445,000/00 ó US\$9,000.00, según HdeD n.º 6 ?**

**RESPUESTA #24:** Según lo especificado *HdeD n.º 6* "Garantía de Mantenimiento de la Propuesta", se requiere de manera obligatoria una garantía de RD\$445,000/00 ó US\$9,000.00 a través de Cheque certificado, de administración o garantía bancaria a nombre del PNUD.

**PREGUNTA #25: ¿El Período de Validez de la Garantía Bancaria es 60 días calendarios?**

**RESPUESTA #25:** El tiempo de período de Validez de la propuesta es de 60 días calendarios.