REPÚBLICA DOMINICANA

JUNTA CENTRAL ELECTORAL

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE UNA SOLUCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE CONTACTO INSTITUCIONAL CON EL CIUDADANO

REFERENCIA: JCE-CCC-LPN-2022-0007

Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, República Dominicana
octubre, 2022

INDICE

CAPITULO I 4
GENERALIDADES 4

1.1 Objetivos y Alcance 4
1.2 Normativa Aplicable 4
1.3 Objeto de la Licitación 5
1.4 Modalidad de la Contratación 10
1.5 Fuente de recursos 10
1.6 Órgano de Ejecución 10
1.7 Idioma 10
1.8 Moneda de la Oferta 11
1.9 De la Publicidad 11
1.10 Cronograma de la Licitación 11
1.11 Consultas 12
1.12 Circulares y Enmiendas 12
1.13 Subsanaciones 12
1.14 Rectificaciones Aritméticas 13
1.15 Exención de Responsabilidades 14
1.16 Prácticas Corruptas o Fraudulentas 14
1.17 De los Oferentes/Proponentes Hábiles e Inhábiles 14
1.18 Prohibición de Contratar 15
1.19 Declaraciones de Capacidad para Contratar 16
1.20 Agentes Autorizados 17
1.21 Conocimiento y Aceptación del Pliego de Condiciones 17

CAPITULO II 19
DE LA LICITACIÓN 19

2.1 Lugar, Fecha y Hora 19
2.2 Duración del Servicio 19
2.3 Lugar y Programa de Entrega 19
2.4 Condiciones/Forma de Pago 19
2.5 Garantías 19
2.6 Devolución de las Garantías 20
2.7 Competencia Judicial 20
2.8 Fases de la Licitación 21
2.9 Presentación de Propuestas Técnica y Económica "Sobre A" y "Sobre B" 21
2.10 Documentos a Presentar en el "Sobre A" 22
2.11 Documentos a Presentar en el "Sobre B" (Oferta Económica) 24
2.12 Calidad de la Presentación 25

CAPITULO III 26
APERTURA Y VALIDACIÓN DE OFERTAS 26

3.1 Recepción y Apertura de Sobres 26

3.2 Validación, Verificación y Evaluación Técnica 26
3.3 Excención de Obligación 27
3.4 Criterios de Evaluación 27
3.5 Apertura de "Sobres B", contentivos de Propuestas Económicas 30
3.6 Adjudicación 30
3.7 Impugnación de la Adjudicación 30
3.8 Adjudicaciones Posteriores 31
3.9 Declaración de Desierto 32
3.10 Cancelación de la Licitación 32

CAPITULO IV 33
EL CONTRATO 33

4.1 Vigencia del Contrato 33
4.2 Subcontratos 33
4.3 Retraso en la Entrega 33
4.4 Efectos del Incumplimiento 34
4.5 Finalización del Contrato 34

CAPITULO V 35
FORMULARIOS TIPO (Anexos) 35

FL-01 Formulario para Inscripción de Oferente 36
FL-02 Formulario para Presentación de Oferta 37
FL-03 Formulario para Designación de Agente 38
FL-04 Formulario para Aceptación Designación de Agente 39
FL-05 Formulario para Ofertas Económicas 40
FL-06 Formulario para Declaración Jurada 41

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1 Objetivos y Alcance

El objeto del presente documento es establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las partes en el proceso de Licitación Pública Nacional, referencia: JCE-CCC-LPN-2022-0007, que llevará a cabo la JUNTA CENTRAL ELECTORAL, destinada a la **adquisición de una solución para la implementación de un Centro de Contacto Institucional con el Ciudadano**.

Este documento constituye la base para la preparación de las ofertas por parte de las empresas que deseen participar en la licitación. Si el Oferente/Proponente omite suministrar alguna parte de la información requerida en el presente Pliego de Condiciones o presenta una información que no se ajuste sustancialmente al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado será el rechazo de su propuesta.

1.2 Normativa Aplicable

El proceso de licitación, el Contrato o la Orden de Compras o Servicios y su posterior ejecución se regirán por el Reglamento Interno emitido por el Pleno de la Junta Central Electoral, el Reglamento para las Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios aprobado por el Pleno, la Ley Orgánica de Régimen Electoral No.15-19, el presente Pliego de Condiciones y las normativas vigentes en materia de compras y contrataciones públicas, en todo lo que es aplicable a la Junta Central Electoral y no afecte su autonomía administrativa y reglamentaria, dispuesta en la Constitución de la República y ratificada por la Sentencia No. TC-305-14 del Tribunal Constitucional.

Todos los documentos que integran el Contrato serán considerados como recíprocamente explicativos.

En caso de existir controversias, se aplicará para su resolución el siguiente orden de prelación:

- Ley Orgánica de Régimen Electoral No.15-19.
- Ley 340-06 sobre Contratación Pública de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- El Reglamento Interno para las Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios, de la JCE.
- El presente Pliego de Condiciones Específicas.
- La Adjudicación.

- La Orden.

- El Contrato (si aplica).

1.3-Objeto de la Licitación

El objeto de la presente convocatoria lo constituye la selección por parte de la Junta Central Electoral de una empresa para la adquisición e implementación de una solución de un Centro de Contacto Institucional que incluya central telefónica, IVR y Softphone bajo los siguientes **requerimientos funcionales y técnicos** descritos a continuación:

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Omnicanalidad

- Funcionalidades a implementar de los canales:

  -Correo Electrónico
  -ChatBot
  -ChatWeb
  -WhatsApp

- Con capacidad de soportar los siguientes canales para implementaciones a futuro:

  -Videollamadas por WhatsApp
  -VozBot
  -SMS
  -Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)

- Grabación o registro histórico de manera permanente o a demanda de las conversaciones realizadas por los canales a implementar:

  -Correo electrónico.
  -ChatBot
  -ChatWeb
  -WhatsApp

- Manejar bandeja o cola centralizada por agente donde se reciban las conversaciones e iteraciones a través de la Omnicanalidad.

- Capacidad de manejar campañas salientes a través de los canales disponibles en el esquema de Omnicanalidad, ya sea de manera integrada o con soluciones de terceros.

Central Centro de Contacto

- Que cuente con IVR (Interactive Voice Response) como parte de la solución.

- Funcionalidades del IVR a implementar:

  -Autocontestar las llamadas entrantes y especificar el tiempo de espera de atención por un agente.
  -Despliegue de audios pregrabados informativos y de interés de la institución en el tiempo de espera de atención de un agente.

- Con capacidad de soportar las siguientes funcionalidades del IVR para la implementación a futuro:

  -Proporcionar información frecuente basado en una serie de opciones pre-configuradas en el árbol del IVR.
  -Configurar opciones a nivel transaccional para solicitudes, pagos de servicios, y otras integraciones con los sistemas institucionales internos mediante API.
  -Enrutamientos de llamadas.

- Grabación de manera permanente o a demanda de las llamadas y pantallas del agente, ya sea de manera integrada o con soluciones de terceros.

- Manejo de llamadas salientes (Outbound) para campañas:

  -Marcador predictivo
  -Marcador progresivo
  -Marcador de programación previa

- Soporte la funcionalidad de Llamado Rápido (Click to Call) para realizar una llamada a un agente mediante un link y la de Devolver Llamada (Call Back) para solicitar la devolución de la llamada mediante un link.

- Configuración llamadas mixtas (blended) entrantes y salientes para los agentes.

- Con capacidad para configurar llamadas automatizadas de transmisión de voz (Voice broadcasting) para campañas salientes de manera masiva.

- Soporte la funcionalidad Distribuidor Automático de Llamadas (ACD).

- Soporte la funcionalidad de cola de espera y enrutamiento.

- Manejar bandeja o cola centralizada del agente donde se reciban las llamadas entrantes.

- Contar con una ayuda en línea para los agentes del Centro de Contacto en el uso de la solución de manera rápida.

- Soporte la gestión administrativa y operativa de los agentes del Centro de Contacto.

- Contar con un tablero de información (Dashboard BI) que proporcione las métricas y estadísticas necesarias de la solución y que los mismos puedan ser adaptados y personalizados de manera individual por los usuarios, seleccionando filtros, grupos y criterios de selección.

- Reportes y estadísticas:

  -Llamadas entrantes/salientes.
  -Conversaciones a nivel Omnicanalidad (Correo, ChatBot, ChatWeb, WhatsApp, etc.)
  -Actividades de los agentes
  -Métricas de gestión y calidad de llamadas
  -Reportes customizables
  -Llamadas perdidas o abandonadas
  -Reporte de descansos
  -Llamadas por hora
  -Llamadas por agente
  -Tiempo en espera
  -Tiempo Entrada - Salida (Login - Logout)
  -Gráfico de llamadas por hora
  -Monitoreo de agentes
  -Información del agente
  -Tiempo conexión agentes por día
  -Troncales usadas por hora en el día
  -Reportería de cada canal que gestiona

- Contar con un log de auditoría que registre:

  -Llamadas entrantes y salientes
  -Conversaciones a través de la Omnicanalidad (Correo, ChatBot, ChatWeb, WhatsApp, etc.)
  -Duración de las llamadas
  -Llamadas perdidas o abandonadas
  -Actividad de la plataforma
  -Actividad de los agentes, usuarios y supervisores

- Soporte comunicaciones y dispositivos tipo TTY/TDD para personas con problemas auditivos. (Teletipo y dispositivo de telecomunicaciones para sordos).

- Soporte encuestas sencillas de satisfacción del servicio mediante diferentes canales.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Hardware

Los servidores serán proporcionados por la Junta Central Electoral.

- Presentar documento con los requisitos y configuraciones de los servidores:

  -Procesador
  -Memoria
  -Almacenamiento

- Incluir los equipos requeridos como parte de la implementación, tales como:

  -GSM Gateway de 16 canales
  -NAS Server para las grabaciones con el almacenamiento requerido para la solución
  -Equipos de redes, si aplican

- Presentar documento que especifique la cantidad de almacenamiento requerido para las grabaciones de los diferentes canales:

  -Audio de llamadas entrantes y salientes
  -Correos
  -ChatBot
  -ChatWeb
  -WhatsApp

- Con capacidad de soportar equipos telefónicos IP.

- Implementación usando el Softphone y que puedan ser instalados en equipos de usuario (PC/Laptop).

- Soporte líneas SIP Trunk para números telefónicos virtuales.

- La solución propuesta debe de incluir central VoIP PBX.

- La central VoIP PBX debe contar con la capacidad de integrarse a futuro a la Central Telefónica Institucional para el enrutamiento de llamadas.

- Permita la implementación bajo un esquema en alta disponibilidad en la premisa. (Activo-Pasivo en Fail Over).

- Permita la conexión con un GSM Gateway para el manejo de las llamadas salientes (Outbound).

Software

- Entorno de trabajo de la solución sea Web y que sea compatible con los principales navegadores Explorer (versión 9 en adelante, Firefox, Chrome, Edge, etc.).

- La solución se pueda ejecutar en equipo de usuarios PC con sistema operativo Windows

10 o Superior.

- La solución esté configurada en español.
- Autenticación y conexión con Active Directory (AD) y Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).
- Dimensionar y presentar los requerimientos de software de terceros que necesita la solución para operar.
- Presentar esquema de licenciamiento en la premisa bajo suscripción.
- Soporte 5 x 8 dependiendo el nivel de severidad por las siguientes vías:

  -Telefónica
  -Telefónica con Acceso Remoto
  -Presencial (si lo amerita)

- Ofrecer el servicio de soporte de 1er. nivel de manera local en República Dominicana.
- El servicio de mantenimiento ofertado debe incluir la actualización a nuevas versiones.
- Incluir la configuración Softphone.
- Incluir como parte de la implementación, la instalación y configuración de la solución, parametrización, capacitación, pruebas controladas, puesta en producción y soporte post-producción por 90 días.

CONDICIONES Y REQUISITOS

- Estar en capacidad de presentar documentación certificando las licencias adquiridas y su modalidad a nombre de la Junta Central Electoral.
- Cronograma de trabajo detallando actividades, tiempos, entregables y responsables.
- Plan de capacitación y transferencia de conocimientos para técnicos y usuarios finales.
- Estar en capacidad de aumentar de manera temporal, la cantidad de agentes para períodos específicos y por un tiempo limitado y que se facture solamente por el período de uso.
- Presentar un demo funcional y técnico de la solución **(OBLIGATORIO)**.
- Presentar matriz de requerimientos funcionales y técnicos debidamente completada detallando las evidencias **(OBLIGATORIO)**.

OBSERVACIONES A SER TOMADAS EN CUENTA PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

- Licencias para 40 agentes.
- Presentar propuesta especificando por separados los costos por la partida de licencia, servicios profesionales de implementación, capacitación, soporte y mantenimiento. Especificar de manera explicita la frecuencia de los costos, cuales son de único pago y cuales costos son anuales recurrentes.
- Presentar de manera individual y separada como referencia, los costos estimados de licencias por la adición a futuro, de nuevos agentes.
- Presentar de manera individual y separada como referencia, los costos por servicios profesionales en configurar e implementar a futuro, nuevos canales y árbol IVR transaccional.

1.4 Modalidad de la Contratación

La presente contratación se ejecutará por medio de una Licitación Pública Nacional, conforme a las disposiciones establecidas en el Reglamento para las Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios de la Junta Central Electoral.

1.5 Fuente de recursos

Las partidas de fondos para financiar el costo resultante de la presente licitación provienen de los recursos consignados en el presupuesto de la Junta Central Electoral para el año 2022.

1.6-Órgano de Ejecución

El Comité de Compras y Contrataciones será el órgano encargado de evaluación, calificación y adjudicación del proceso de licitación y estará asistido de la Comisión de Asesoría y Asistencia Técnica (de ser necesario) que sería integrada por expertos en la materia de que se trata.

1.7-Idioma

El idioma oficial de la presente licitación es el español, por tanto, toda correspondencia y documentos generados durante el procedimiento que intercambien el Oferente y el Comité de Compras y Contrataciones deberá ser presentada en este idioma; de encontrarse en idioma distinto deberán contar con la traducción al español realizada por un intérprete judicial debidamente autorizado, en cuyo caso la firma del intérprete deberá ser legalizada en la Procuraduría General de la República.

1.8-Moneda de la Oferta

La moneda de cotización será en pesos dominicanos (RD$) o dólares norteamericanos (US$). Para fines de evaluación las ofertas hechas en dólares, serán evaluadas tomando en consideración el tipo de cambio vigente a la fecha de apertura de propuestas económicas, según ventanilla del Banco de Reservas de la República Dominicana.

1.9-De la Publicidad

La convocatoria o invitación a presentar ofertas en la presente Licitación Pública Nacional se efectuará mediante la publicación, por lo menos, en dos (2) diarios de circulación nacional, en la página Web de la Junta Central Electoral (www.jce.do) y en el Portal Transaccional administrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas, por término mínimo de dos (2) días consecutivos.

1.10-Cronograma de la Licitación

Actividad	Período de Ejecución
Publicación del llamado a licitación	Los días 1 y 2 de noviembre, 2022
Registro de oferentes y adquisición (formal) del Pliego de Condiciones Específicas **(Obligatorio)**	Hasta el 16 de noviembre, 2022 3:00 P.M.
Reunión con oferentes inscritos	18 de noviembre, 2022 10:00 A.M.
Período para realizar consultas por parte de los oferentes registrados	Hasta el 23 de noviembre, 2022
Plazo para emitir respuestas, por parte del Comité de Compras y Contrataciones, mediante Circulares	Hasta el 5 de diciembre, 2022
Acto de recepción y apertura de credenciales y Propuesta Técnica "Sobres A" y recepción de propuestas económicas "Sobres B" y asignación de turnos para el orden de la presentación de la solución	**El 15 de diciembre, 2022 10:00 A.M.**
Verificación y evaluación de documentos y propuestas técnicas	El 15 de diciembre, 2022
Notificación de errores de naturaleza subsanable	El 16 de diciembre, 2022
Periodo de subsanación	Hasta el 22 de diciembre, 2022 3:00 P.M.
Demostración de la solución **(Obligatorio)**	A partir del 23 diciembre, 2022
Notificación resultados de evaluación de documentos y propuestas técnicas y oferentes habilitados	Hasta el 13 de enero, 2023
Acto de apertura de propuestas económicas "Sobres B"	**El 17 de enero, 2023 10:00 A.M.**
Evaluación de Ofertas Económicas "Sobres B" y Adjudicación	El 17 de enero, 2023
Acto de adjudicación	El 24 de enero, 2023

Notificación de adjudicación	Hasta 5 días hábiles luego de la adjudicación
Plazo para constituir Garantía de Fiel Cumplimiento	Hasta 5 días hábiles luego de la notificación de adjudicación
Plazo para emisión de Orden de Compra o firma de contrato	Hasta 5 días hábiles luego de constituir las garantías

1.11-Consultas

Los oferentes inscritos podrán efectuar sus consultas al Comité de Compras y Contrataciones para aclaraciones con respecto al Pliego de Condiciones, las cuales serán aceptadas hasta el día indicado en el Cronograma de la Licitación o el de la última prórroga (en caso de existir).

Las consultas deberán ser formuladas por sus representantes legales o autorizados, por escrito, por correo electrónico, por medio del Portal Transaccional, o físicamente dirigidas a:

JUNTA CENTRAL ELECTORAL
Comité de Compras y Contrataciones
Referencia: JCE-CCC-LPN-2022-0007
Dirección: Av. Gregorio Luperón No.118
Teléfono: (809) 537-0946
e-mail: licitaciones@jce.do

El Comité de Compras y Contrataciones dará respuestas a las consultas mediante circulares que se harán de conocimiento de todos los Oferentes/Proponentes, sin identificar quién consultó. Estas circulares se emitirán dentro del plazo establecido en el Cronograma de la Licitación y serán publicadas en el portal de la Junta Central Electoral www.jce.do y en el portal administrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas.

1.12-Circulares y Enmiendas

De considerarlo necesario, por iniciativa propia o como consecuencia de una consulta, el Comité de Compras y Contrataciones podrá modificar el Pliego de Condiciones Específicas mediante enmiendas o adendas, las cuales se pondrán en conocimiento de todos los Oferentes/Proponentes por medio de circulares y a través del portal de la Junta Central Electoral y en el portal administrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas.

Tanto las enmiendas y las circulares, como las comunicaciones emitidas por el Comité de Compras y Contrataciones, pasarán a constituir parte integral del presente Pliego de Condiciones y, en consecuencia, serán de cumplimiento obligatorio para todos los Oferentes/Proponentes.

1.13-Subsanaciones

A los fines de la presente licitación, se considera que una oferta se ajusta sustancialmente al Pliego de Condiciones cuando concuerda con todos los términos y especificaciones de dicho

documento, sin desviaciones, reservas, omisiones o errores significativos. La ausencia de requisitos relativos a las credenciales de los oferentes es siempre subsanable.

La determinación del Comité de que una oferta se ajusta sustancialmente a los documentos de la licitación se basará en el contenido de la propia oferta, sin que tenga que recurrir a pruebas externas.

Siempre que se trate de errores u omisiones de naturaleza subsanable, entendiendo por estos aquellas cuestiones que no afecten el principio de que las ofertas deben ajustarse sustancialmente al Pliego de Condiciones, el Comité podrá solicitar que, en un plazo breve, el oferente suministre la información faltante.

Cuando proceda la posibilidad de subsanar errores u omisiones se interpretará en todos los casos en el entendido de que el Comité de Compras y Contrataciones tenga la posibilidad de contar con la mayor cantidad de ofertas válidas posibles y de evitar que, por cuestiones formales intrascendentes, se vea privada de optar por ofertas serias y convenientes, desde el punto de vista del precio y la calidad.

No se podrá considerar error u omisión subsanable cualquier corrección que altere la sustancia de una oferta para que se mejore.

El Comité de Compras y Contrataciones rechazará toda oferta que no se ajuste sustancialmente al Pliego de Condiciones. No se admitirán correcciones posteriores que permitan que cualquier oferta, que inicialmente no se ajustaba al pliego, posteriormente se ajuste al mismo.

1.14-Rectificaciones Aritméticas

Para fines de subsanaciones, los errores aritméticos serán corregidos de la siguiente manera:

- Si existiere una discrepancia entre una cantidad parcial y la cantidad total obtenida multiplicando las cantidades parciales, prevalecerá la cantidad parcial y el total será corregido.

- Si la discrepancia resulta de un error de suma o resta, se procederá de igual manera; esto es, prevaleciendo las cantidades parciales y corrigiendo los totales.

- Si existiere una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras.

- Si el Oferente no acepta la corrección de los errores, su oferta será rechazada.

No se admitirán correcciones posteriores que permitan que cualquier oferta, que inicialmente no se ajustaba a dicho Pliego, posteriormente se ajuste al mismo.

1.15-Exención de Responsabilidades

El Comité de Compras y Contrataciones no estará obligado a declarar precalificado a ningún Proponente que haya presentado sus credenciales y/u ofertas, si las mismas no demuestran que cumplen con los requisitos establecidos en el presente Pliego de Condiciones. En caso de presentarse esta situación, el Comité simplemente informará su no calificación.

La no precalificación de un Oferente/Proponente, la decisión de modificar el Pliego de Condiciones, de cancelar, suspender o declarar desierta o nula la licitación, no conllevará responsabilidad alguna para el Comité de Compras y Contrataciones, ni dará lugar a reclamo alguno por parte de los Oferentes/Proponentes, ni implicará responsabilidad para la Junta Central Electoral, el Comité, sus asesores o cualquier entidad, organismo o funcionario del Gobierno o del Estado de la República Dominicana. Estas decisiones no podrán motivar reclamos de cualquier naturaleza por gastos, honorarios, reembolsos, retribuciones, derechos de ningún tipo y/o indemnizaciones por parte de los Oferentes/Proponentes, excepto lo establecido expresamente en el presente Pliego de Condiciones.

1.16-Prácticas Corruptas o Fraudulentas

Las prácticas corruptas o fraudulentas comprendidas en el Código Penal o dentro de la "Convención Interamericana contra la Corrupción", o cualquier acuerdo entre Proponentes o con terceros, que establecieren prácticas restrictivas a la libre competencia, serán causales determinantes del rechazo de la propuesta en cualquier estado del procedimiento de selección, o de la rescisión del contrato, si éste ya se hubiere celebrado. A los efectos anteriores se entenderá por:

"Práctica corrupta", el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud de "práctica fraudulenta", a una tergiversación de los hechos con el fin de influir en un proceso de contratación o en la ejecución de un contrato de obra en perjuicio del contratante; la expresión comprende las prácticas colusorias entre los licitantes (con anterioridad o posterioridad a la presentación de las ofertas) con el fin de establecer precios de ofertas a niveles artificiales y no competitivos y privar al contratante de las ventajas de la competencia libre y abierta.

1.17-De los Oferentes/Proponentes Hábiles e Inhábiles

Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que haya adquirido el Pliego de Condiciones y que se encuentre inscrita en el Registro de Proveedores del Estado Dominicano, tendrá derecho a participar en los procesos de adquisiciones que celebre la Junta Central Electoral, siempre y cuando haya sido calificado y reúna las condiciones exigidas, y no se encuentre inhabilitada o afectada por el régimen de prohibiciones establecido en la Ley de Compras y Contrataciones Públicas y en el presente Pliego de Condiciones.

1.18-Prohibición de Contratar

No podrán participar como Oferentes/Proponentes, en forma directa o indirecta, las personas físicas o sociedades comerciales que se relacionan a continuación:

1. El Presidente y Vicepresidente de la República; los Ministros y Viceministros del Estado; los Senadores y Diputados del Congreso de la República; los Magistrados de la Suprema Corte de Justicia y de los demás tribunales del orden judicial; del Tribunal Constitucional, del Tribunal Superior Electoral, de la Cámara de Cuentas y de la Junta Central Electoral; los Alcaldes y Regidores de los Ayuntamientos de los Municipios y del Distrito Nacional; el Contralor General de la República y el Sub- Contralor; el Director de Presupuesto y el Subdirector; el Director Nacional de Planificación y el Subdirector; el Procurador General de la República y los demás miembros del Ministerio Público; el Tesorero Nacional y el Sub.- Tesorero y demás funcionarios de primer y segundo nivel de jerarquía de las instituciones descritas en la Ley 340-06, del sector gubernamental central.

2. Los jefes y subjefes de Estado Mayor de las instituciones militares del Ministerio de Defensa, así como el Director y Subdirectores de la Policía Nacional, ni de otros cuerpos policiales o militares.

3. Los funcionarios públicos con injerencia o poder de decisión en cualquier etapa del procedimiento de contratación administrativa.

4. Todo personal de la Junta Central Electoral.

5. Los parientes, por consanguinidad hasta el tercer grado o por afinidad hasta el segundo grado, inclusive, de los funcionarios relacionados con la contratación cubierta por la prohibición, así como los cónyuges, las parejas en unión libre, las personas vinculadas con análoga relación de convivencia afectiva o con las que hayan procreado hijos, y descendientes de estas personas.

6. Las personas jurídicas en las cuales las personas naturales a las que se refieren los enunciados anteriores, cuando tengan una participación superior al diez por ciento (10%) del capital social, dentro de los seis meses anteriores a la fecha de la convocatoria.

7. Las personas físicas o jurídicas que hayan intervenido como asesoras en cualquier etapa del procedimiento de contratación o hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o los diseños respectivos, salvo en el caso de los contratos de supervisión.

8. Las personas físicas o jurídicas que hayan sido condenadas mediante sentencia que haya adquirido la autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada por delitos de falsedad o contra la propiedad, o por delitos de cohecho, malversación de fondos públicos, tráfico de influencia, prevaricación, revelación de secretos, uso de información privilegiada o delitos contra las finanzas públicas, hasta que haya transcurrido un plazo igual al doble

de la condena. Si la condena fuera por delito contra la administración pública, la prohibición para contratar con el Estado será perpetua.

9. Las empresas cuyos directivos hayan sido condenados por delitos contra la administración pública, delitos contra la fe pública o delitos comprendidos en las convenciones internacionales de las que el país sea signatario.

10. Las personas físicas o jurídicas que se encontraren inhabilitadas en virtud de cualquier ordenamiento jurídico.

11. Las personas que suministraren informaciones falsas o que participen en actividades ilegales o fraudulentas relacionadas con la contratación.

12. Las personas naturales o jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para contratar con entidades del sector público, de acuerdo con lo dispuesto por las normativas vigentes en materia de Compras y Contrataciones Públicas.

13. Las personas naturales o jurídicas que no estén al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o de la seguridad social, de acuerdo con lo que establezcan las normativas vigentes.

PARRAFO I: Para los funcionarios contemplados en los Numerales 1 y 2, la prohibición se extenderá hasta seis (6) meses después de la salida del cargo.

PARRAFO II: Para las personas incluidas en los Numerales 5 y 6 relacionadas con el personal referido en el Numeral 3, la prohibición será de aplicación en el ámbito de la institución en que estos últimos prestan servicios.

1.19-Declaraciones de Capacidad para Contratar

Los Oferentes/Proponentes deben demostrar que:

- No están embargados, en estado de quiebra o en proceso de liquidación; sus negocios no han sido puestos bajo administración judicial, y sus actividades comerciales no han sido suspendidas ni se ha iniciado procedimiento judicial en su contra por cualquiera de los motivos precedentes.

- Han cumplido con sus obligaciones tributarias y de seguridad social.

- Han cumplido con las demás condiciones de participación, establecidas de antemano en los avisos y el presente Pliego de Condiciones.

- Se encuentran legalmente domiciliados y establecidos en el país.

- Los fines sociales sean compatibles con el objeto contractual; es decir, que en los estatutos de la empresa y en el registro mercantil esté consignado, que la misma está facultada para realizar el tipo de trabajo requerido en la presente licitación.

- Ni ellos ni su personal directivo hayan sido condenados por un delito relativo a su conducta profesional o por declaración falsa o fraudulenta acerca de su idoneidad para firmar un contrato adjudicado.

- No han incurrido o permitido faltas que, por su naturaleza, la Junta Central Electoral se haya visto afectadas en sus obligaciones institucionales.

1.20-Agentes Autorizados

Cada Oferente/Proponente, antes de realizar su primera consulta, podrá designar hasta dos (2) personas físicas que puedan actuar como su Agente Autorizado a los efectos de la licitación. La designación de los Agentes Autorizados deberá efectuarse mediante comunicación escrita de acuerdo con el modelo de "Carta de Designación o Sustitución de Agentes Autorizados" y el modelo de "Carta de Aceptación de Designación como Agentes Autorizados". Ambos modelos se anexan a este Pliego de Condiciones **(FL-03, FL-04)**.

Los "Agentes Autorizados" serán las únicas personas facultadas por el Oferente/Proponente para efectuar consultas en relación con el proceso de licitación y recibir en nombre del Oferente/Proponente y con efecto obligatorio para éste, las Circulares y/o Enmiendas que formule el Comité de Compras y Contrataciones.

El Oferente/Proponente podrá sustituir y revocar la designación de cualquiera de los Agentes Autorizados, o cambiar su domicilio, teléfono, correo electrónico, mediante comunicación escrita de acuerdo con el modelo de Carta de Designación o Sustitución de Agentes Autorizados y el modelo de Carta de Aceptación de Designación como Agentes Autorizados. La sustitución de uno o más Agentes Autorizados o el cambio de domicilio, teléfono, correo electrónico estarán vigentes desde la fecha de recepción por parte del Comité de Compras y Contrataciones, de las cartas antes indicadas. La sustitución de Agente Autorizado no requerirá el consentimiento de éste.

Todos los documentos que presente el Oferente/Proponente dentro de la presente licitación, deberán estar firmados por él, o su Representante Legal, debidamente facultado al efecto.

1.21-Conocimiento y Aceptación del Pliego de Condiciones

La participación de un oferente en la presente Licitación Pública Nacional implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento de sus miembros, ejecutivos, representante legal y agentes autorizados, a los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidas en el presente Pliego de Condiciones, el cual tiene carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

El Pliego de Condiciones estará disponible en las oficinas del Comité de Compras y Contrataciones, ubicadas en la Av. Gregorio Luperón No.118, en la fecha indicada en el Cronograma de la Licitación; también podrá consultarse en la página Web de la Junta Central Electoral (www.jce.do) y en el Portal Transaccional administrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas.

Los interesados en participar en la presente licitación deberán formalizar su inscripción **(con carácter obligatorio)** mediante el llenado y presentación del **Formulario FL-01** (Inscripción de Oferente), el cual se encuentra anexo al presente Pliego de Condiciones, y se podrá retirar en las oficinas del Comité de Compras y Contrataciones o descargarse de la página web de la Junta Central Electoral o del Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas. **El plazo para inscripción o registro de oferentes vence a las tres de la tarde (3:00 P.M.) del día 16 de noviembre del 2022**.

CAPITULO II

DE LA LICITACIÓN

2.1-Lugar, Fecha y Hora

El acto para la presentación de documentos, credenciales y propuestas técnicas "Sobre A", así como la recepción de propuestas económicas "Sobre B" de los oferentes, se efectuará ante el Comité de Compras y Contrataciones a las **diez de la mañana (10:00 A.M.) del día 15 de diciembre del 2022**, en un lugar que les será notificado oportunamente. Sólo podrá postergarse por causas de fuerza mayor o caso fortuito definidos en el presente Pliego de Condiciones. El acto constará con la presencia de un Notario Público que certificará las incidencias del mismo.

2.2-Duración del Servicio

El llamado a licitación se hace sobre la base de que el proyecto requerido debe implementarse en un tiempo no mayor de ciento veinte (120) días a partir del inicio del mismo, por lo que cada Oferente propondrá su mejor programa de implementación y la JCE evaluará en función de su máximo interés.

2.3-Lugar y Programa de Entrega

La entrega se librará en coordinación con la Dirección de Informática de la Entidad Contratante, ubicada en las instalaciones de la sede principal de la Junta Central Electoral conforme al Cronograma de Entrega que se establezca con el adjudicatario.

2.4-Condiciones / Forma de Pago

Cada oferente debe especificar las condiciones de pago en su propuesta. La Junta Central Electoral no realizará pago total hasta haber recibido la totalidad de lo adjudicado; sin embargo, está en disposición, si así se requiere, de otorgar un anticipo no mayor del 20% del monto presupuestado y adjudicado.

Cualquier otra modalidad de pago presentada por los participantes será objeto de análisis por parte del Comité de Compras y Contrataciones que decidirá al respecto.

2.5-Garantías

Los Oferentes/Proponentes deberán presentar las siguientes garantías:

2.5.1-Garantía de Seriedad de la Oferta

Para asegurar la seriedad de la Oferta, cada Oferente depositará una Póliza de Garantía a favor de la Junta Central Electoral por el equivalente al uno por ciento (1%) del monto total de la oferta, la cual deberá estar incluida dentro del sobre contentivo de la Propuesta Económica ("Sobre B"), al momento de presentarse las ofertas y debe tener una vigencia

mínima de ciento veinte (120) días calendario. La omisión de la Garantía de Seriedad de la Oferta; cuando la misma fuere insuficiente o cuando no fuere emitida a favor de la Junta Central Electoral, significará la desestimación de la oferta sin más trámite.

2.5.2-Garantía de Fiel Cumplimiento

Los adjudicatarios cuyos contratos excedan el equivalente en Pesos Dominicanos de Diez Mil Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con 00/100 (US$10,000.00), están obligados a constituir una Póliza de Garantía en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la adjudicación, por el importe del Cuatro Por Ciento (4%) del monto total del contrato a intervenir, a disposición de la Junta Central Electoral. La misma debe ser emitida por una entidad bancaria o compañía de seguros de reconocida solvencia en la República Dominicana y debe tener un tiempo de vigencia mínima de tres (3) meses posteriores al vencimiento del Contrato, deberá ser incondicional, irrevocable y renovable. Serán otorgadas en la misma moneda de la oferta.

2.5.3-Garantía de Buen Uso del Anticipo

En caso de que el adjudicatario requiera de la entrega de algún pago anticipado, deberá constituir y entregar a favor de la Junta Central Electoral una Garantía de Buen Uso del Anticipo, mediante una póliza de seguro o garantía bancaria, por el equivalente al monto recibido como avance o adelanto.

2.6-Devolución de las Garantías

a) **Garantía de Seriedad de la Oferta**: Les será devuelta a los adjudicatarios en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato y de haberse suscrito el Contrato correspondiente. A los demás Oferentes/Proponentes les será devuelta en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir de la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento por parte del Adjudicatario.

b) **Garantía de Fiel cumplimiento**: Después de aprobada la liquidación del Contrato, si no resultaren responsabilidades que hayan de ejercerse sobre la garantía y transcurrido el plazo de esta, se ordenará su devolución.

c) **Garantía de Buen Uso del Anticipo**: Se irá reduciendo en la misma proporción en que se realicen los demás pagos pautados (si aplica) o permanecerá hasta tanto la Entidad Contratante haya recibido mediante los bienes adquiridos, el equivalente al monto devengado como anticipo.

2.7-Competencia Judicial

Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este documento y/o del o los contratos a intervenir, sus incumplimientos, interpretaciones, resoluciones o nulidades serán sometidos al Tribunal Superior Administrativo, conforme al procedimiento establecido en la Ley 13-07, de fecha cinco (5) de febrero del 2007, previo al agotamiento de los

procedimientos administrativos establecidos en el Reglamento de Compras, aprobado por la Junta Central Electoral.

Nota: El Proponente reconoce que no podrá hacer uso de la facultad de someter algún reclamo por ante el Tribunal Superior Administrativo, sin antes agotar el procedimiento correspondiente ante la Entidad Contratante, en las condiciones que se establece en el Capítulo III, numeral 3.7 del presente Pliego de Condiciones Específicas.

2.8-Fases de Licitación

La presente Licitación se divide en dos (2) fases principales:

Fase I: Se inicia con el proceso de Acreditación y Solvencia. En esta primera etapa los Oferentes/Proponentes deberán hacer entrega del "Sobre A" conteniendo los documentos de acreditación y solvencia, y la propuesta técnica, a los fines de su apertura y evaluación, así como la entrega del "Sobre B" contentivo de la Propuesta Económica, en la fecha que se indica en el cronograma. Esta fase concluye con la resolución de calificación, previo a la evaluación de la Comisión de Asesoría y Asistencia Técnica y ponderación del Comité de Compras y Contrataciones la cual emitirá el Acta de Validación

Fase II: Esta fase se inicia con la invitación a los Oferentes/Proponentes que hayan resultado calificados en la Fase I, a presentarse al acto de Apertura del "Sobre B" Propuestas Económicas y concluye con la adjudicación de la Licitación. A tal efecto, el Comité de Compras y Contrataciones con la asesoría de la Comisión de Asesoría y Asistencia Técnica emitirá el Acta de adjudicación definitiva.

2.9-Presentación de Propuestas Técnica y Económica "Sobre A" y "Sobre B"

Los documentos y propuestas deben presentarse en original debidamente marcado como "ORIGINAL" en la primera página del ejemplar, junto con una (1) fotocopia simple de la misma, debidamente marcada en su primera página, como "COPIA".

El original y la copia deben firmarse por el Representante Legal.

El sobre debe contener en su cubierta la siguiente identificación:

Sobre (identificar si es "Sobre A" o "Sobre B")
Nombre del Oferente
(Sello Social)
JUNTA CENTRAL ELECTORAL
Comité de Compras y Contrataciones
Ref.: JCE-CCC-LPN-2022-0007
Ave. Gregorio Luperón esq. Ave. 27 de Febrero, Sto. Dgo., D.N.

Estos sobres contendrán en su interior el "Sobre A" (Credenciales y Propuesta Técnica) y "Sobre B" (Propuesta Económica y Garantía de Seriedad de la Oferta).

2.10-Documentos a Presentar en el "Sobre A"

En la presente licitación no se admitirán propuestas por parte de personas físicas.

2.10.1-Documentos de Acreditación y Solvencia

La documentación debe presentarse encuadernada y con un índice en el siguiente orden:

a) Formulario presentación de oferta (usar el modelo del anexo **FL-02**, que se encuentra al final de este Pliego de Condiciones).

b) Copia de los estatutos sociales, última asamblea general anual ordinaria y lista de suscriptores, debidamente registrados por la Cámara de Comercio correspondiente.

c) Copia de la certificación actualizada del Registro Mercantil.

d) Copia de certificación de no antecedentes penales del representante legal y copia de la Cédula de Identidad y Electoral del representante y de cada uno de los miembros de la Junta Directiva de la sociedad.

e) Copia actualizada del Registro Nacional de Proveedores del Estado, emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas.

f) Declaración Jurada del solicitante ante un notario público, debidamente legalizada en la Procuraduría General de la República Dominicana. (Usar modelo denominado **FL-06** que se encuentra anexo al Pliego).

g) Copia de la certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales.

h) Copia de la certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social, donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con esa entidad.

i) Estados Financieros del último período fiscal, acompañado del dictamen correspondiente, firmado por un Contador Público Autorizado y avalado con copia del IR-2 y sus anexos.

j) Cartas de referencias bancarias.

2.10.2-Documentos Técnicos

a) **Resumen Ejecutivo Empresa**

- Evolución histórica.
- Cartera de clientes (Presentar un mínimo de 3 cartas referenciales de clientes).

- Información cantidad del personal que labora.

b) **Experiencia Ofreciendo el Servicio**

- Presentar documento de experiencia en al menos 3 proyectos de implementación de Centro de Contacto en los últimos 5 años.

c) **Habilidades y Conocimientos**

- Presentar documentación de la preparación del personal en proyectos similares (Cursos, diplomados, certificaciones, etc.).

d) **Documentos del Fabricante**

- Presentar documento de certificación vigente en hoja timbrada, firmada y sellada por parte del fabricante, autorizando al oferente la representación o distribución de la solución.

- Presentar documento de certificación en hoja timbrada, firmada y sellada por parte del fabricante indicando que el oferente cuenta con su aprobación para realizar implementaciones de los productos ofrecidos en la propuesta.

NOTAS:

1. Los documentos de acreditación y solvencia, así como los documentos técnicos son subsanables, por lo cual su no presentación junto a la propuesta técnica no implica, necesariamente, el rechazo de la propuesta. Sin embargo, la no presentación de estos documentos junto a la propuesta técnica, o cuando siendo depositados junto a dicha propuesta estén incompletos o desactualizados, implicará la pérdida de la puntuación asignada para la evaluación, independientemente de que se incorporen o subsanen en los plazos otorgados a esos fines.

2. En cuanto a las empresas constituidas en consorcios, la puntuación de la documentación de acreditación y solvencia es compartida, en razón de que actúan en función de una sola propuesta entre las empresas que constituyen el consorcio. Por tanto, en un consorcio integrado por dos (2) empresas, si solo una de ellas aportó la documentación de acreditación y solvencia y la otra no lo hizo, o si una de las empresas no aportó cierta documentación que luego fue subsanada, entonces el consorcio sólo obtendrá la mitad de la puntuación de que se trate.

2.10.3-Requerimientos para Consorcios

Las empresas que actúen como Consorcio deben depositar un acuerdo bajo firma privada de constitución de consorcio, que haga a sus integrantes corresponsables de las acciones de este, incluyendo su objeto, las obligaciones de las partes, su porcentaje de participación y su relación con el órgano licitante. El documento debe ser debidamente notariado y legalizado.

En el acuerdo deberá designarse un representante o gerente único. También, se acreditará la capacidad de ejercicio de cada miembro del consorcio, la solvencia económica y financiera y la idoneidad técnica y profesional; dicha solvencia e idoneidad se podrá acreditar mediante la consideración conjunta de las credenciales de cada uno de los miembros, depositando la documentación de cada una de las empresas que componen el Consorcio.

De resultar adjudicatario, el contrato será suscrito por quienes ejerzan la representación legal de cada una de las empresas participantes, las cuales quedarán obligadas solidariamente ante la Entidad Contratante, sin perjuicio de la acreditación del representante o apoderado único previsto en el párrafo anterior. El consorcio durará como mínimo, el tiempo necesario para la ejecución del contrato, hasta su extinción y liquidación.

NOTA: En los casos que el consorcio tenga intención de formalizar el mismo por medio de un RNC individual (en caso de resultar adjudicatario), deberá estipularlo en el acto de constitución, o en su defecto, mediante comunicación dirigida al Comité de Compras y Contrataciones en fecha anterior a la adjudicación.

2.10.4-Propuesta Técnica

- Requerimientos funcionales.
- Requerimientos técnicos.
- Condiciones y requisitos.
- Cualquier otra información técnica que el oferente estime necesaria.
- Presentar matriz de requerimientos funcionales y técnicos debidamente completada detallando las evidencias **(OBLIGATORIO)**.

2.10.5 Presentación demo de la solución

A los fines de evaluación de la solución propuesta, cada proponente hará una demostración de manera presencial, **la cual es de carácter obligatorio**. Dicho demo deberá contener todas las funcionalidades requeridas en el presente Pliego y aquellas que fueren adicionadas por el Oferente/Proponente. Para garantizar la integridad del proceso y salvaguardar la confidencialidad de las ofertas, las demostraciones se harán de forma individual en presencia del proponente y sus representantes, el Comité de Compras y Contrataciones y la Comisión Técnica Evaluadora, los cuales serán escuchados respecto a las sugerencias que pudieran hacer.

Se tomará como orden para la presentación del demo, el mismo del registro de asistencia de la recepción y apertura de credenciales y Propuesta Técnica "Sobres A" y recepción de propuestas económicas "Sobres B" (ver Cronograma de la Licitación).

2.11-Documentos a Presentar en el "Sobre B" (Oferta Económica)

a) Fianza o póliza de Garantía de Seriedad de la Oferta.

b) Oferta Económica, la cual deberá presentarse en el **formulario FL-05**, anexo a este Pliego de Condiciones.

b.1 Sólo se admitirá una propuesta por oferente.

b.2 Los precios no deberán presentar alteraciones ni correcciones.

b.3 La oferta de precio unitario debe presentarse en Pesos Oro Dominicanos (RD$) o en dólares norteamericanos (US). Las ofertas presentadas en dólares norteamericanos (US) serán evaluadas según el tipo de cambio para la venta del Banco de Reservas de la República Dominicana al día del acto de apertura de Propuestas Económicas.

b.4 Los precios deberán expresarse en dos (2) decimales (0.00).

b.5 Los oferentes deben consignar que sus ofertas se mantendrán vigentes por el término mínimo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha de apertura. Si el oferente no manifiesta información fehaciente de su voluntad de no renovar la oferta con una antelación de diez (10) días hábiles al plazo de vencimiento, aquella se considerará prorrogada automáticamente por el mismo plazo o el que fije la entidad contratante.

2.12-Calidad de la Presentación

Las propuestas presentadas deberán cumplir con los requisitos previamente establecidos en este documento. Además, cumplir otras condiciones como:

a) Cada oferente tendrá que suplir toda información requerida. En caso de solicitársele suplirán certificaciones, documentos especiales, muestras o demostraciones como parte de su oferta.

b) Toda corrección y/o borradura en la oferta debe de estar inicialada y explicada por el oferente, incluyendo la fecha; de lo contrario la oferta quedará invalidada.

c) Las propuestas después de recibidas por el Comité de Compras y Contrataciones no podrán ser modificadas ni retiradas. Su retiro sólo se permitirá cuando así se solicite al Comité de Compras y Contrataciones ante el público presente, previo al inicio de la apertura de ofertas.

d) Una vez retirada la oferta el oferente no podrá depositar una oferta sustituta.

e) El oferente será responsable y pagará todos los gastos, incluyendo transporte e impuestos que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con los productos y servicios a ofrecer.

CAPITULO III

APERTURA Y VALIDACIÓN DE OFERTAS

3.1-Recepción y Apertura de Sobres

La recepción y apertura de sobres se realizará en presencia del Comité de Compras y Contrataciones, el Notario Público y los oferentes participantes, en la fecha, lugar y hora que se establece en el cronograma de la licitación.

Una vez pasada la hora establecida para la recepción de los sobres, los cuales deben estar debidamente cerrados, no se aceptará la presentación de nuevas propuestas, aunque el acto de apertura no se iniciare a la hora indicada.

El Comité de Compras y Contrataciones no recibirá sobres que no estén cerrados e identificados, según lo dispuesto anteriormente.

Luego que el Presidente del Comité de Compras y Contrataciones da apertura a la licitación, el Notario Público preparará un registro de los participantes, según el orden de llegada de los oferentes y de inmediato se procederá a la recepción del **"Sobre A"** y **"Sobre B"** de las ofertas. Acto seguido, se procederá con la apertura del **"Sobre A"**, oferta técnica, presentadas según el orden de llegada de los oferentes, verificando que la documentación contenida en las mismas se corresponda con la indicada en el listado especificado en el presente Pliego de Condiciones.

La revisión a detalle de los documentos contentivos en el **"Sobre A"** será realizada durante el proceso de evaluación de la oferta.

En la fase de validación, el Comité, siempre que se trate de errores u omisiones de naturaleza subsanable, puede requerir en un plazo breve, que el oferente rectifique la información y/o suministre la faltante. En caso de que se trate de errores u omisiones de naturaleza no subsanable quedará descalificada la oferta.

El Notario Público actuante levantará acta notarial de todas las incidencias del acto.

Nota: Concluida la Fase I, se procederá en la Fase II a la apertura del **"Sobre B"** (oferta económica) en la fecha establecida en el cronograma de actividades. Sólo se dará apertura a las ofertas de aquellos oferentes que hayan quedado habilitados en el proceso de verificación de los documentos contenidos en el **"Sobre A"**.

3.2-Validación, Verificación y Evaluación Técnica

Culminado el proceso de apertura de los "Sobres A", el Comité remite a los técnicos correspondientes las propuestas presentadas para su evaluación, si así lo amerita el objeto de la licitación, quienes verificarán que las mismas cumplan con los requisitos técnicos exigibles en el Pliego de Condiciones.

El Comité de Compras y Contrataciones, si lo estima necesario y mientras dure el proceso de evaluación, podrá solicitar informes o requerimientos adicionales, exigir muestras y cualquier otro requerimiento adicional a los oferentes para el análisis de sus propuestas, siempre que no afecten materialmente la oferta.

3.3-Exención de Obligación

El Comité de Compras y Contrataciones no estará obligado a declarar habilitado o adjudicatario a ningún oferente que haya presentado sus credenciales u ofertas, si las mismas no demuestran que cumplen con los requisitos establecidos en el presente Pliego de Condiciones.

3.4-Criterios de Evaluación

Las propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos, que serán verificados bajo la modalidad de "Cumple"/ "Cumple Parcial"/ "No Cumple" y mediante una ponderación por puntos (según aplique).

3.4.1-Elegibilidad

a) Que el proponente esté legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país.

b) Que el oferente demuestre que tiene capacidad y experiencia para la entrega a tiempo y en las condiciones establecidas.

c) Que el oferente cumpla con todos los requerimientos exigidos.

3.4.2-Capacidad Técnica

Que la solución propuesta cumpla con las especificaciones técnicas y requisitos del presente Pliego de Condiciones.

En cuanto a la **propuesta técnica y funcional**, el oferente debe alcanzar al menos cuarenta (40) puntos de los cincuenta (50) asignados para este renglón. De no haber logrado este porcentaje, su propuesta no será considerada para la fase de apertura de propuestas económicas y automáticamente quedará descalificada.

3.4.3-Experiencia de la Empresa

El Comité podrá evaluar la experiencia del oferente en base a la documentación presentada por el mismo en el "Sobre A", sin que esto impida que pueda requerir información adicional para tales fines.

3.4.4-Parámetros de Calificación de los Proponentes

Variables Técnicas-Funcionales a evaluar	Puntos
Documentos de Acreditación y Solvencia	10
Documentos técnicos	10
Propuesta técnica y funcional	50
Propuesta Económica	30
Total	**100**

3.4.5-Plantilla para Evaluación

Criterios de Ponderación	Peso de ponderación	Consideraciones
Documentos de Acreditación y Solvencia	10 puntos	· Que el Proponente está legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país (cumple/no cumple, a razón de 1 punto por cada renglón requerido en el numeral 2.10.1 del Pliego, para un total de 10 puntos).
Documentos técnicos	10 puntos	· **Resumen ejecutivo de la empresa (3 puntos):** - *Evolución histórica* ***(1 punto)***. - *Cartera de clientes (presentar un mínimo de 3 cartas referencia de clientes)* ***1 punto***. - *Información cantidad del personal que labora* ***(1 punto)***.
		· **Experiencia ofreciendo el servicio (3 puntos):** - *Presentar documento de experiencia en al menos 3 proyectos de implementaciones de Centro de Contacto en los últimos 5 años* ***(3 puntos)***.
		· **Habilidades y conocimientos (2 puntos):** - *Presentar documentación de la preparación profesional del personal en proyectos similares (cursos, diplomados, certificaciones, etc.)* ***2 puntos***.
		· **Documentación del fabricante (2 puntos):** - *Presentar documento de certificación vigente en hoja timbrada, firmada y sellada por parte del fabricante autorizando al oferente la representación o distribución de la solución* ***(1 punto)***. - *Presentar documento de certificación en hoja timbrada, firmada y sellada por parte del fabricante indicando que el oferente cuenta con su aprobación para realizar implementaciones de los productos ofrecidos en la propuesta* ***(1 punto)***.
Propuesta técnica y funcional	50 puntos	· **Requerimientos funcionales (30**

		puntos). · **Requerimientos técnicos (10 puntos).** · **Condiciones y requisitos (10 puntos)**. - *Estar en capacidad de presentar documentación certificando las licencias adquiridas y su modalidad a nombre de la Junta Central Electoral* ***(2 puntos)***. - *Cronograma de trabajo detallando actividades, tiempos, entregables y responsables* ***(2 puntos)***. - *Plan de capacitación y transferencia de conocimientos para técnicos y usuarios finales* ***(2 puntos)***. - *Estar en capacidad de aumentar de manera temporal la cantidad de agentes para periodos específicos y por un tiempo limitado y que se facture solamente por el periodo de uso* ***(2 puntos)***. - *Presentar un demo funcional y técnico de la solución* ***(2 puntos)***. · **Presentar matriz de requerimientos funcionales y técnicos debidamente completada detallando las evidencias (OBLIGATORIO)**.
Oferta Económica	30 puntos	· Monto de la menor oferta.

La Comisión de Asesoría y Asistencia Técnica valorará las Propuestas (documentos técnicos y Propuesta técnica y funcional) presentadas por los licitantes, tomando en consideración cada una de las especificaciones indicadas en el Objeto de la Licitación, para determinar la Capacidad Técnica, es decir, que los proponentes cumplan con las condiciones y características especificadas para cada propuesta evaluada, y así garantizar la calidad de la solución y su correspondencia con los requerimientos, de conformidad con la matriz arriba indicada.

Para la evaluación de las mejores ofertas económicas se le otorgarán 30 puntos a la propuesta que presente el menor precio (de las propuestas que califiquen). La puntuación de las demás ofertas económicas se determinará utilizando la siguiente fórmula:

POEi = Puntuación oferta económica individual.
POEi = 30 x menor oferta económica/oferta económica individual.

Determinación de la Mejor Oferta Evaluada.

Para determinar la mejor oferta, se utilizará la fórmula citada a continuación:

Puntuación Total Individual = **PDASi +PDTi + PPTFi + POEi**

PDASi = Puntuación Documentos de Acreditación y Solvencia individual.
PDTi = Puntuación Documentos Técnicos Individual.
PPTFi = Puntuación Propuesta Técnica y Funcional individual.
POEi = Puntuación Oferta Económica individual.

La mejor propuesta será aquella con la mayor Puntuación Total Individual.

3.5-Apertura de los "Sobres B", contentivos de Propuestas Económicas

El Comité de Compras y Contrataciones dará inicio al acto de apertura de Propuestas Económicas "Sobre B", con la presencia del Notario Público y los oferentes participantes, el cual se desarrollará a las **diez de la mañana (10:00 A.M.) del día 17 de enero del 2023**, en un lugar que les será notificado oportunamente.

El Notario Público actuante en el acto de apertura de los "Sobres B" certificará el acta correspondiente, incluyendo las observaciones realizadas en el desarrollo del acto de apertura, si las hubiere, por parte de los Representantes Legales o Agentes Autorizados de los Oferentes/ Proponentes. Copia del acta estará disponible para los Representantes Legales o Agentes Autorizados de los Oferentes/Proponentes.

3.6-Adjudicación

El Comité de Compras y Contrataciones tomará en cuenta para la adjudicación al oferente cuya propuesta cumpla con los requerimientos y sea calificada como la más conveniente para los intereses de la Junta Central Electoral, teniendo en cuenta los requisitos que se establecen en el Pliego de Condiciones, considerando los resultados finales de la puntuación obtenida.

El Comité de Compras y Contrataciones adjudicará dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás que regulan las contrataciones públicas.

Si se presentase una sola Oferta, ella deberá ser considerada y se procederá a la Adjudicación, si habiendo cumplido con lo exigido en el Pliego de Condiciones Específicas, se le considera conveniente a los intereses de la institución.

En caso de empate entre dos o más Oferentes/Proponentes se procederá mediante el método de sorteo entre los Oferentes/Proponentes empatados. De no ser aceptada por uno o más de los Oferentes/Proponentes empatados, el Comité de Compras y Contrataciones procederá con la adjudicación a favor del o los Oferentes que si acepten.

El Comité de Compras y Contrataciones procederá a informar a todos los participantes el resultado de la licitación dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la expedición del acta de decisión. La notificación de adjudicación podrá entregarse de manera física o vía correo electrónico y se procederá a su publicación en el portal de la Junta Central Electoral y en el portal administrado por la Dirección General de Contrataciones Públicas.

3.7-Impugnación de la Adjudicación

En caso de que algún o algunos Oferentes/Proponentes no estén conformes con la "Resolución de Adjudicación", tendrán derecho a recurrir dicha adjudicación. El recurso contra el acto de adjudicación se hará por escrito y seguirá los siguientes pasos:

1) El recurrente presentará la impugnación ante la entidad contratante en un plazo no mayor de diez días (10) calendario a partir de la fecha del hecho impugnado o de la fecha en que razonablemente el recurrente debió haber conocido el hecho. La entidad pondrá a disposición del recurrente los documentos relevantes correspondientes a la actuación en cuestión, con la excepción de aquellas informaciones declaradas como confidenciales por otros oferentes o adjudicatarios, salvo que medie su consentimiento.

2) En los casos de impugnación de adjudicaciones, para fundamentar el recurso, el mismo se regirá por las reglas de la impugnación establecidas en el presente Pliego de Condiciones y el Reglamento de Compras de la Junta Central Electoral.

3) Cada una de las partes deberá acompañar sus escritos de los documentos que hará valer en apoyo de sus pretensiones.

4) La entidad notificará la interposición del recurso a los terceros involucrados, dentro de un plazo de dos (2) días hábiles, contados a partir de la recepción de este.

5) Los terceros estarán obligados a contestar sobre el recurso dentro de cinco (5) días calendario, a partir de la recepción de notificación del recurso, de lo contrario quedarán excluidos de los debates.

6) La entidad estará obligada a resolver el conflicto, mediante resolución motivada, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, a partir de la contestación del recurso o del vencimiento del plazo para hacerlo.

No será ponderada ninguna impugnación que incumpliere el procedimiento previsto en esta disposición.

Las controversias no resueltas por los procedimientos indicados anteriormente se someterán al Tribunal Superior Administrativo, de conformidad con el Capítulo II, numeral 2.7 del presente documento.

La información suministrada a la Entidad Contratante en el proceso de licitación a la jurisdicción Contencioso-Administrativa, o en el proceso de impugnación de la Resolución Administrativa, que sea declarada como confidencial por el Oferente, no podrá ser divulgada si dicha divulgación pudiese perjudicar los intereses comerciales legítimos de quien la aporte o pudiese perjudicar la competencia leal entre los proveedores.

3.8-Adjudicaciones Posteriores

En caso de incumplimiento del oferente adjudicatario, el Comité de Compras y Contrataciones procederá a adjudicar a la oferta que ocupe la siguiente posición, en el orden de mérito empleado para la adjudicación inicial, y así sucesivamente.

3.9-Declaración de Desierto

El Comité de Compras y Contrataciones podrá declarar desierto el procedimiento, total o parcialmente, en los siguientes casos:

a) Por no haberse presentado ofertas.

b) Por haberse rechazado, descalificado o porque no son convenientes para los intereses de la Institución, la (s) oferta (s) presentadas.

c) Por violación sustancial del procedimiento de licitación.

d) Al evaluar las ofertas, ninguna cumple con los requerimientos y especificaciones de la presente licitación.

Si el proceso es declarado desierto, el Comité de Compras y Contrataciones podrá reabrirlo dando un plazo para la presentación de propuestas de hasta un cincuenta por ciento (50%) del plazo del proceso fallido.

3.10-Cancelación de la Licitación

El Comité de Compras y Contrataciones se reserva el derecho de cancelar de manera justificada la Licitación Pública Nacional o inhabilitar a cualquier oferente, ya sea antes o después de la apertura, siempre que existan razones justificadas y documentadas.

CAPITULO IV

EL CONTRATO

El adjudicatario y la Junta Central Electoral no contraen obligación alguna hasta tanto sea firmado el contrato correspondiente o emitida y firmada la Orden.

4.1-Vigencia del Contrato

La vigencia del Contrato o de la Orden será hasta el fiel cumplimiento de las obligaciones de las partes.

En todo caso, la Junta Central Electoral podrá rescindir el contrato (cancelar la Orden) por causas atendibles, en cualquier etapa de su ejecución, siguiendo el procedimiento establecido en el contrato mismo y en el presente Pliego de Condiciones.

4.2-Subcontratos

En ningún caso el contratista podrá ceder los derechos y obligaciones del Contrato a favor de un tercero, ni tampoco estará facultado para subcontratarlos sin la autorización previa y por escrito de la Junta Central Electoral.

4.3-Retraso en la Entrega

Se entiende que ha habido un retraso en la entrega cuando el proveedor no cumpla con el límite de tiempo estipulado consignado en el programa de entrega. En este caso, la Junta Central Electoral podrá rescindir el contrato y ejecutar la Garantía de Fiel Cumplimiento.

El incumplimiento en la entrega tendrá las siguientes excepciones:

- Por causa justificada. Esta causa deberá ser notificada por escrito en un plazo no mayor de un (1) día franco, a través de correo electrónico o carta, dirigida a la Dirección General Administrativa.

- Por caso de fuerza mayor o caso fortuito. Un evento de fuerza mayor se define como un hecho que no ha podido ser impedido. Un evento o caso fortuito se define como un hecho que no ha podido ser previsto. La ocurrencia de cualquiera de los dos casos anteriores libera a una parte por su imposibilidad de cumplir su obligación frente a la otra, tales como, sin que resulten limitativas: huelga, guerra, bloqueo, huracán, fuego terremoto e inundaciones.

- Ocurrida la causa de fuerza mayor o el hecho fortuito se debe notificar la naturaleza y el evento de fuerza mayor o hecho fortuito que se invoca.

4.4-Efectos del Incumplimiento

El incumplimiento del Contrato por parte del proveedor determinará su finalización, procediéndose a contratar al adjudicatario que haya quedado en el segundo lugar, en el orden de mérito empleado para la selección, en caso de que lo hubiere.

En los casos en que el incumplimiento del oferente constituya falta de calidad en los productos a suministrar o causare un daño o perjuicio a la institución o a terceros, la Junta Central Electoral podrá determinar su inhabilitación temporal o definitiva como suplidor, y dependiendo de la gravedad de la falta podrá realizar cualquier reclamo ante los tribunales correspondientes.

4.5-Finalización del Contrato

El contrato finalizará por recepción de lo contratado, vencimiento de su plazo, de la última prórroga o por la concurrencia de alguna de las siguientes causas:

a) Incumplimiento del proveedor en las cláusulas contentivas del contrato. Se considerará incumplimiento del contrato, siendo enunciativas y no limitativas:

   - La mora del proveedor en la entrega.
   - Falta de calidad.
   - Si no se cumplen con las condiciones establecidas en el Pliego de Condiciones.
   - Que incumpla cualquiera de las cláusulas del contrato resultante.

b) Incursión sobrevenida del proveedor en alguna de las causas de prohibición de contratar que establezcan las normas vigentes.

CAPITULO V

FORMULARIOS TIPO

El Oferente/Proponente deberá presentar sus ofertas de conformidad con los formularios determinados en el presente Pliego de Condiciones, los cuales se anexan como parte integral del mismo.

MODELOS DE FORMULARIOS

- Inscripción de Oferente **(FL-01)**.
- Presentación de oferta **(FL-02)**.
- Modelo de carta de designación o sustitución de Agentes Autorizados **(FL-03)**.
- Modelo de carta de aceptación de designación como Agentes Autorizados **(FL-04)**.
- Presentación Oferta Económica **(FL-05)**.
- Declaración Jurada del Oferente/Proponente **(FL-06)**.

NOTA:
ESTOS FORMULARIOS PODRÁN PRESENTARSE EN PAPEL IDENTIFICADO O TIMBRADO DE LA EMPRESA, PERO MANTENIENDO EL FORMATO.

FL-01 Formulario de Inscripción

JCE-CCC-LPN-2022-0007

Solución Centro de contacto Institucional

DATOS DE LA EMPRESA		
Nombre:	RNC:	RPE:
Dirección:		
Correo Electrónico:		Teléfono:

DATOS DE LOS REPRESENTANTES	
REPRESENTANTE I	
Nombre:	Cédula:
Posición en la empresa:	Teléfono:
Correo Electrónico:	Móvil:
REPRESENTANTE II	
Nombre:	Cédula:
Posición en la empresa:	Teléfono:
Correo Electrónico:	Móvil:

PERSONA QUE REALIZA LA INSCRIPCIÓN	
Nombre:	Cédula:
Posición en la empresa:	Teléfono:
Correo Electrónico:	Móvil:
Firma:	Fecha:

FL-02 Presentación de Ofertas

Fecha: _____
Referencia: JCE-CCC-LPN-2022-0007

Señores
Comité de Compras y Contrataciones
Junta Central Electoral
Santo Domingo, Distrito Nacional, Rep. Dom.

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

Hemos examinado y no tenemos reservas al Pliego de Condiciones para la licitación de referencia, incluyendo las siguientes adendas realizadas al mismo:_____
_____
_____
_____.

Nuestra oferta se mantendrá vigente por un período de sesenta (60) días hábiles, contado a partir de la fecha límite fijada para la presentación de ofertas, de conformidad con el Pliego de Condiciones Específicas de la licitación. Esta oferta nos obliga y podrá ser aceptada en cualquier momento hasta antes del término de dicho período.

Nuestra empresa, sus afiliadas o subsidiarias, no han sido declaradas inelegibles por la JUNTA CENTRAL ELECTORAL para presentar ofertas.

Si nuestra oferta difiere o no contempla alguna parte de la información requerida y/o suministrada en el Pliego de Condiciones, estamos conscientes de que el riesgo estará a nuestro cargo y de que el resultado será el rechazo de nuestra propuesta. De igual manera, sabemos que después de abierta, esta oferta no podrá ser retirada ni modificada por nosotros, en ninguna circunstancia.

Entendemos que esta oferta, en caso de resultar adjudicatario de la licitación, constituirá una obligación contractual, hasta la preparación y ejecución del Contrato.

Nombre_____en calidad de _____ debidamente autorizado para actuar en nombre y representación de [poner aquí nombre del Oferente]

Firma _____
Sello

FL-03 Carta de Designación o Sustitución de Agentes Autorizados

Fecha: _____
Referencia: JCE-CCC-LPN-2022-0007

Señores:
Comité de Compras y Contrataciones
Junta Central Electoral
Santo Domingo, Distrito Nacional, Rep. Dom.

Los suscribientes, señores [……] actuando en nombre y representación de [……], de conformidad y en cumplimiento a lo previsto en el numeral 1.20 del Pliego Específico de Condiciones de la Licitación Ref.: JCE-CCC-LPN-2022-0007, notificamos a ustedes que designamos a las siguientes personas como nuestros Agentes Autorizados:

_____
Nombre del Agente Autorizado 1
Cédula No.:
Dirección:
Teléfonos:
E-mail:

_____
Nombre del Agente Autorizado 2
Cédula No.:
Dirección:
Teléfonos:
E-mail:

FL-04 Carta de Aceptación de Designación como Agente Autorizado

Fecha: _____
Referencia: JCE-CCC-LPN-2022-0007

Señores:
Comité de Compras y Contrataciones
Junta Central Electoral
Santo Domingo, Distrito Nacional, Rep. Dom.

Quien suscribe, señor [……], de conformidad y en cumplimiento a lo previsto en el numeral 1.20 del Pliego de Condiciones Específicas de la Licitación Pública Nacional Ref.: JCE-CCC-LPN-2022-0007, notifico que acepto actuar como Agente Autorizado del Proponente/Oferente [……].

En consecuencia, me comprometo a cumplir las siguientes funciones:

Efectuar consultas en relación con el proceso de licitación.

Recibir en nombre del Proponente/Oferente y con efecto obligatorio para éste, todas las Circulares y/o Enmiendas que emita el Comité de Compras y Contrataciones.

A los fines de dar cumplimiento a mis mandatos, hago formal elección de domicilio en:

Dirección: _____

Teléfonos: _____

E-mail:_____

_____ _____
Firma del Agente Autorizado Fecha

FL-05 Oferta Económica

Fecha: _____
Referencia: JCE-CCC-LPN-2022-0007

Señores:
Comité de Compras y Contrataciones
Junta Central Electoral
Santo Domingo, Distrito Nacional, Rep. Dom.

A continuación, les presentamos, a la Junta Central Electoral, nuestra mejor oferta con relación al suministro de tóneres que se describen a continuación:

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
Subtotal			
ITBIS			
Total General			

Condiciones de pago:
Tiempo de entrega:
Garantía:

Observaciones…….

Nombre_____en calidad de_____ debidamente autorizado para actuar en nombre y representación de [poner aquí nombre del Oferente y sello de la compañía]

Firma _____

El día _____ del mes _____ de _____

FL-06 Declaración Jurada del Oferente/Proponente

Quien suscribe, Señor(a) [……..], dominicano(a), mayor de edad, estado civil, portador(a) de la Cédula de Identidad y Electoral No. [……..], domiciliado(a) y residente en [……..], actuando en nombre y representación de [……..], sociedad de comercio organizada y existente de conformidad con las leyes, con RNC No [……..], y domicilio social en [……..], conforme a los poderes que me fueran otorgados por el Consejo de Administración de la compañía, en mi condición de presidente de la misma, en fecha [……..], *(si es una sociedad presidencialista se pone en virtud de mis facultades estatutarias)* por medio del presente documento, y en respuesta a los requerimientos de la Licitación Pública Nacional, Ref.: JCE-CCC-LPN-2022-0007, declaro **BAJO LA MAS SOLEMNE FE DEL JURAMENTO**, lo siguiente:

- Que no nos encontramos en ninguna de las situaciones de exclusión enumeradas en el Artículo 14 de la Ley 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

- Que estamos al día en el pago de nuestras obligaciones de la Seguridad Social y Tributarias, conforme a nuestra legislación vigente.

- Que no tenemos juicio pendiente con el Estado Dominicano o sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social, y que no estamos sometidos a ningún proceso de quiebra ni de embargo.

La presente Declaración Jurada ha sido realizada en la Ciudad de [……], a los [……] días del mes de [……] del año [……].

_____

[……]
Declarante

(Coletilla del Notario)

_____

Notario Público