GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Fortalecimiento canal de servicio IVR

Elaborado por:

Henry Amín Martinez,

Encargado de Operaciones TIC's

Av. Gustavo Mejia Ricart #141, Ens. Julieta, Edif. ADESS
Santo Domingo, Rep. Dom., Código Postal: 10130

Indice

Objetivo General 3

Alcance: 3

Condiciones de los recursos requeridos: 3

Condiciones generales de los recursos requeridos: ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Condiciones del proveedor: 3

Entregables: 3

Monto de la ejecución y modo de pago. 4

Perfil del proveedor: 4

Criterios de selección/evaluación: 4

- ✓ Experiencia en al menos 5 proyectos similares en los últimos 3 años. 5

Matriz de criterios de selección/evaluación: 5

Confidencialidad de la información: 5

Conflicto de intereses – elegibilidad: 5

Objetivo General

Mejorar método de autenticación del canal electrónico de servicio IVR para la mejora de experiencia de usuario.

Alcance:

La contratación incluye los servicios, bienes tangibles e intangibles necesarios para el desarrollo y adecuación del canal de servicios IVR.

El proveedor deberá de presentar en su propuesta, una bolsa de 30 horas de desarrollo post entrega que pudiera ser utilizado hasta 45 días luego de la entrega final de los entregables.

Condiciones de los recursos requeridos:

Cantidad Solicitada	Descripción del Producto/Servicio	Observaciones
1	Servicio desarrollo IVR	Según los entregables
1	Creación de reportes para IVR	

Condiciones del proveedor:

- Haber adoptado el codigo de conducta Electronic Industry Citizenship Coalition's (EICC) Code of Conduct (the "EICC Code")
- Contar con políticas sobre sostenibilidad, medio ambiente o responsabilidad social.
- Contar con la experiencia en desarrollo de software del lenguaje de programación de nuestras herramientas de gestión de los canales call center e IVR.

Entregables:

- Inserción a nivel de base de datos de trazas en los menús del IVR
- Aplicativo para monitorear la actividad el IVR
- Creación de dashboard realtime con actividad del IVR
- Creación de reportes personalizados
- Capacidad para exportar datos de KPI a formados como Excel, pdf, etc.

Monto de la ejecución y modo de pago.

El monto contratado incluirá equipos, periféricos, partes, materiales, mano de obra y supervisión en adición a valores aplicables a este contrato, estipulados por ley, tales como: Seguros, Pólizas y Fianzas.

La vigencia del contrato es de 6 meses.

Los pagos serán realizados de acuerdo los productos entregables, a razón de:

- Pago único con crédito a 45 días a partir de la implementación llave en mano, incluyendo todas las actividades presentadas en los entregables.

Perfil del proveedor:

Perfil mínimo requerido para la implementación de la solución:

Documentación legal previa al contrato del proveedor del servicio:

- ✓ El proveedor deberá presentar certificado de fábrica en original, sellada, timbrada y firmada por el fabricante indicando que este cuenta con su aprobación para realizar implementaciones de los productos ofrecidos en la propuesta.
- ✓ Contar con buena reputación moral y social.

Criterios de selección/evaluación:

La evaluación para determinar técnicamente la propuesta más factible, se realizará con una tabla de cumplimiento de los siguientes documentos o evidencias que el proveedor debe de facilitar en el sobre de la oferta técnica.

La calidad de la evidencia entregada para la evaluación será crítica para seleccionar la mejor propuesta técnica.

1. **Documentaciones legales**
   - ✓ Contar con los documentos legales firmados, sellados y timbrados que demuestren la autorización de poder operar los activos y servicios ofrecidos

2. **Aceptación de condiciones del TDR.**
   - ✓ Presentar una carta dirigida a la institución, donde se declare en total aceptación y cumplimiento con las condiciones al RFT, condiciones de la solución, condiciones del fabricante y activos presentados en este TDR.

3. **Referencias de trabajos similares proporcionados**

   ✓ Experiencia en al menos 5 proyectos similares en los últimos 3 años.

Matriz de criterios de selección/evaluación:

Documentos sujetos a criterios de evaluación	Cumple	No cumple
Documentación legal del proveedor del servicio.		
Condiciones del fabricante y Condiciones de los activos.		
Documentación relativa a experiencia.		

Confidencialidad de la información:

Todo el ejecutivo, operativo y personal técnico que interactúe con los datos e informaciones de configuraciones, datos guardados, etc. deberá de aceptar el documento Acuerdo de Confidencialidad y Privacidad con terceros que serán entregados con la adjudicación del contrato.

Conflicto de intereses – elegibilidad:

Para efectos de la decisión de participar en el proceso de selección y/o aceptación de la contratación, los candidatos deberán tener en cuenta las causales de conflicto de interés y elegibilidad establecidas en la ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, los cuales podrán ser consultados en la página Web:

http://www.comprasdominicana.gov.do/web/guest/leyes-y-decretos