

FICHA TÉCNICA

ARS SENASA-CCC-PEPU-2019-0002

PROVEEDOR ÚNICO

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO *PREMIER MICROSOFT SERVICES* PARA EL SEGURO NACIONAL DE SALUD
SENASA**

**Santo Domingo, Distrito Nacional
Junio 2019**



1. DATOS DEL PROCESO DE EXCLUSIVIDAD

1.1 Objeto

El objeto de la presente convocatoria es para la contratación de excepción por proveedor unico de los servicios *premier de Microsoft Services* por un (1) año para realizar actividades orientadas a la prevención de problemas a través del control de calidad continuo de las implementaciones tecnológicas existentes, la transferencia de conocimiento al personal de la organización y un esquema de reacción (válido para todos los productos Microsoft) con tiempos de respuesta definidos en caso de producirse problemas. Es de recalcar que uno de los objetivos más importantes de este esquema de servicios es minimizar el uso del esquema reactivo a través de prevención a la vez que con esos recursos se intensifica la labor proactiva que permita el establecimiento de un círculo virtuoso de mejoramiento continuo.

1.2 Procedimiento de Selección

La adjudicación se hará a favor del Oferente que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas y el menor precio.

1.3 Cronograma del procedimiento

El proceso será realizado en la modalidad de etapa única

	PERIODO DE EJECUCION
1. Convocatoria	Lunes 03 de junio de 2019
2. Período para preguntas	Lunes 03 de junio de 2019 hasta las 04:00 p.m.
3. Período de respuestas	Lunes 03 de junio de 2019 hasta las 05:00 p.m.
4. Recepción de oferta	Miércoles 05 de junio del 2019 hasta las 09:55 a.m.
5. Acto de apertura de Oferta Técnica y Económica	Miércoles 05 de junio del 2019 a las 10:00 a.m.
5. Notificación de Adjudicación	Hasta 5 días hábiles a partir de la recepción de oferta
6. Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato	Hasta 5 días hábiles a partir de la recepción de oferta
7. Suscripción del Contrato	No mayor a 20 días hábiles contados a partir de la Notificación de Adjudicación.

1.4 Especificaciones Técnicas

Microsoft Premier Services

ALCANCE DEL SERVICIO

Para mantener funcionando en los sistemas grandes de magnitud empresarial una gran variedad de aplicaciones en su máximo rendimiento, las empresas requieren un soporte de sistemas bien planeado y administrado por un (1) año. El Soporte Premier de Microsoft® proporciona acceso proactivo a los servicios profesionales y experiencia técnica que estas grandes empresas requieren para maximizar el valor de sus negocios y minimizar los costos totales.

Servicios de Soporte Premier

Soporte Premier de Microsoft está diseñado para a sus clientes corporativos a mantener y operar con éxito los sistemas de negocios creados con una amplia gama de soluciones de Microsoft para servidor y escritorio. Usted recibe una relación de cuenta administrada en forma personalizada, servicio técnico proactivo y soluciones sobre cuestiones técnicas para todos los productos de Microsoft a cualquier hora del día o la noche. El Soporte Premier proporciona un paquete integral de servicios enfocados en cuatro áreas de necesidades de los clientes:

- ❑ **Administración de Cuentas** - Administración de cuentas personales y apoyo por parte de Microsoft para asegurar que el Soporte Premier satisfaga las necesidades únicas de su empresa.
- ❑ **Servicios Proactivos** - Servicios de planeación y transferencia de habilidades dirigidos a reducir la administración de sistemas y los costos de soporte al asistir en evitar la ocurrencia de problemas antes que sucedan.
- ❑ **Soporte Premier en Línea** - Servicios informativos extensos para asegurar que su personal esté actualizado en cuestiones tecnológicas y de

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.

productos.

- ❓ **Servicios de Respuesta inmediata** - Soluciones precisas para problemas operacionales a cualquier hora del día o la noche.

Funciones clave

El Soporte Premier para las Empresas proporciona estas funciones clave como parte de un servicio de contratación anual o a tres años

Administración de Cuentas - Los clientes son asignados a un Gerente Técnico de Cuenta (Technical Account Manager, TAM) que muy cerca de su personal administrativo y técnico podrá asistirles en reducir la incidencia de problemas y asegurar que cualquier asunto sea abordado en la forma más efectiva posible. El TAM es un profesional de Microsoft con conocimientos de productos y soluciones y de la infraestructura de soporte. El TAM también lleva a cabo las siguientes actividades:

- Sesión de orientación y planeación - Una junta inicial entre el TAM y los contactos designados por el cliente para definir todos los elementos del servicio y establecer las expectativas.
- Reuniones de avance - Una llamada programada periódicamente o juntas con los clientes proporcionan una actualización a grandes rasgos sobre todos los aspectos de los servicios prestados.
- Reporte de uso - Proporcionado en una base periódica, este reporte presenta los detalles de actividades de soporte en el período anterior, incluyendo la información en incidentes ya resueltos o sobresalientes.
- Administración de escalamiento - Puede estar confiando que sus asuntos son escalados oportunamente para proporcionar la mejor solución en el menor tiempo posible.

Servicios Proactivos - Las empresas pueden, según la cantidad de horas consideradas, seleccionar entre una gran variedad de Servicios Proactivos que pueden incluir:

- Asistencia de Soporte - Asesoría continua ad-hoc proporcionada por su TAM
- Revisiones de soportabilidad (Supportability Review) - Ofrece ajustes

precisos que ayudan a reducir los asuntos y costos de soporte a largo plazo. La planeación de la implementación y los servicios de migración proporcionan importantes sugerencias al mejorar y actualizar sus sistemas empresariales.

- Servicios de laboratorio – Este servicio opcional de laboratorio, brinda asistencia en la construcción de prototipos, realización de pruebas de desempeño y actividades de migración que hacen que el desarrollo propio sea más rápido y efectivo.

Talleres de información de disponibilidad y diagnóstico - proporcionan a su personal el conocimiento para mejorar la disponibilidad y preparar el nivel adecuado de información de diagnóstico cuando se generan los problemas.

Las actividades descritas serán coordinadas por su TAM.

Soporte Premier en Línea - Además de los servicios proporcionados por el TAM, los clientes empresariales tienen acceso a los siguientes servicios de información proporcionados directamente por el Soporte Premier en línea de Microsoft:

- Boletines de noticias sobre productos - Boletines informativos periódicos que cubren todos los productos de Microsoft para negocios, escritos por profesionales de soporte de Microsoft y que contienen asesoría experta sobre la más reciente información, tecnología, cuestiones de soporte, problemas y arreglos (hotfixes).
- Alertas de problemas críticos - Una suscripción por correo electrónico proporciona avisos oportunos (y guía de solución) sobre problemas potenciales de alto impacto.
- Mesas redondas de expertos - Participación en debates telefónicos programados periódicamente ofrecidos en vivo por los desarrolladores, gerentes de producto y personal de soporte de Microsoft, cubriendo las áreas de la tecnología de Microsoft.
- Base del conocimiento - Acceso en línea a recursos extensivos de información de Microsoft sobre problemas comunes y sus soluciones.

Servicios de respuesta inmediata - Los procedimientos formales de escalamiento aseguran que el nivel adecuado de atención se brinde a cada incidente de soporte hasta que se resuelva por completo.

Handwritten signature

- Soporte por incidente - Cada paquete estándar de Soporte Premier incluye incidentes de soporte por año en cualquier producto Microsoft. El servicio está disponible las 24 horas los 7 días de la semana.
- Notificación de incidente - Los incidentes de soporte pueden ser notificados por Web o por vía telefónica.
- Coordinación multi-proveedor - Microsoft y los proveedores de otras compañías trabajan en forma conjunta para resolver asuntos complejos de productos de múltiples proveedores en los que un producto Microsoft esté involucrado.
- Soporte en sitio de emergencia - Este servicio opcional, ofrece ayuda experta cuando los problemas no pueden resolverse en forma remota.

El Soporte de Resolución de Problemas proporciona asistencia para problemas con síntomas específicos, encontrados durante el uso de productos Microsoft, cuando haya una sospecha razonable de que los problemas son causados por los productos Microsoft. El Soporte de Resolución de Problemas está disponible, 24 horas al día, 7 días a la semana. Las solicitudes de soporte pueden ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través del sitio web en línea Premier por Sus contactos designados excepto para casos de Gravedad 1 y A, los cuales deben solicitarse vía telefónica según se establece en la Sección 2.3(a) a continuación. El Soporte de Resolución de Problemas puede incluir cualquier combinación de las siguientes:

- f.c.
- > A
- Handwritten signature
- Handwritten signature
- a. Solicitud de Problema (Reparación de Interrupción). Una solicitud de soporte asistido de reparación de interrupción, también conocida como Hotfixes, se define como un caso de soporte único y el esfuerzo razonable requerido para resolverlo. Un caso de soporte único es un problema que no puede dividirse en casos secundarios. Si un problema consiste en casos secundarios, cada uno de ellos se considerará un incidente separado. Los incidentes que requieran visita en sitio se cobrarán por hora, e incluirán los cargos razonables en concepto de viáticos. En ciertas situaciones y en respuesta a una solicitud de soporte asistido de reparación de interrupción, Nosotros podremos proporcionarle a Usted con una modificación para el código comercialmente disponible del producto de software Microsoft, para atender problemas críticos específicos ("Hotfixes"). Los Hotfixes están diseñados para atender Sus problemas específicos y no están sometidos a

pruebas de regresión. Excepto cuando se disponga lo contrario en el presente o en un Anexo, los Hotfixes no pueden ser distribuidos a terceros no afiliados sin Nuestro consentimiento expreso, manifestado por escrito.

- El Soporte de Resolución de Problemas se cobra por hora e incluye la cantidad de horas de Servicio comercialmente razonables, necesarias para analizar y ayudar a resolver el caso de soporte. Los incidentes por horas se deducen de las horas prepagadas establecidas en el(los) Programa(s) de Tarifas y Contactos Designados Programa(s) o, si se hubieran agotado las horas prepagadas, se le cobrarán a Usted una vez finalizado el servicio.

Usted es responsable de establecer el nivel inicial de gravedad previa consulta con Nosotros, y Usted puede solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento. La gravedad del incidente determinará los niveles de respuesta en Microsoft y los tiempos de respuesta estimados. Sus responsabilidades se definen en la siguiente tabla:

Gravedad	Situación	Respuesta Esperada parte Nuestra	Su Respuesta Esperada
1 Solicitud vía telefónica únicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto catastrófico sobre el negocio: • Pérdida total de un proceso crítico para su negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuarse razonablemente. • Requiere atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1° llamada en 1 hora o menos. • Nuestros Recursos en Su sitio lo antes posible. • Esfuerzo continuo 24x7. • Escalamiento rápido en Microsoft a los equipos de Producto. • Notificación de Nuestros Ejecutivos Senior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación de Sus ejecutivos Senior en el sitio del cliente. • Asignación de recursos apropiados para mantener una atención continua 24x7.² • Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios.
A Solicitud vía telefónica únicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto crítico sobre el negocio: • Pérdida o degradación de servicios significativa. • Requiere atención en 1 hora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1° llamada en 1 hora o menos • Nuestros Recursos en Su sitio a solicitud. • Esfuerzo continuo 24x7. • Notificación de Nuestros Gerentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos apropiados para mantener una atención continúa 24x7.². • Acceso rápido y respuesta de la

pc
✓
de



		Senior.	autoridad de control de cambios. • Notificación a la Gerencia.
B Solicitud vía telefónica o vía Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto moderado sobre el negocio: • Pérdida o degradación de servicios moderada. Sin embargo, el trabajo puede continuar razonablemente, pero en forma degradada. • Requiere atención en 2 Horas Laborales.¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1° llamada en 2 horas o menos. • Trabajo durante Horas Laborales¹ únicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos apropiados para mantener un esfuerzo continuo durante Horas Laborales¹. • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambio en 4 Horas Laborales¹.
C Solicitud vía telefónica o vía Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto mínimo sobre el negocio: • Sustancialmente funcionando sin impedimentos o con impedimentos menores en los servicios. • Requiere atención en el término de 4 Horas Laborales¹. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la 1ª llamada en 4 horas o menos • Trabajo durante Horas Laborales únicamente¹. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información precisa del contacto responsable de incidente • Respuesta en el término de 24 horas.

¹ Las Horas Laborales se definen como de 6AM a 6PM Hora del Pacífico, de lunes a viernes excepto días feriados.

² Puede ser necesario que Nosotros reduzcamos el nivel de gravedad si Usted no puede brindar recursos o respuestas adecuadas que Nos permitan continuar con el trabajo de resolución de problemas.

Es posible que le solicitemos realizar ciertas actividades para determinar y solucionar el problema, las cuales pueden incluir la realización de seguimientos de red, captura de mensajes de error, recopilación de información de configuración, cambios en la configuración de los productos, instalación de nuevas versiones de

f.c.
> A
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



software o nuevos componentes, o modificación de los procesos.

Usted es responsable de implementar los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y seguridad de Su software y datos de accesos no autorizados y para reconstruir archivos perdidos o alterados como resultado de fallas catastróficas.

- b. Servicio Rápido de Soporte en Sitio. Usted puede solicitar soporte en sitio como un servicio adicional facturable. Nuestra capacidad para prestar soporte en sitio está sujeta a Nuestra disponibilidad de recursos, y las tareas realizadas pueden variar, dependiendo de la situación, el ambiente y el impacto comercial del caso.
- c. Ventajas de Software Assurance. Puede optar por convertir sus incidentes de Soporte para la Resolución de Problemas (24 horas al día, 7 días a la semana) de Software Assurance (incidentes de PRS de SA) a horas o incidentes de Soporte de Resolución de Problemas Premier (PPRS) para un uso coherente con el plan de servicios Premier en el momento de la transferencia. Esta conversión se basa en un cálculo de tarifa local que le proporcionará su Recurso de Servicios. Es posible que tenga que adquirir más horas de Gestión del Soporte de la Cuenta antes de convertir horas/incidentes de PRS de SA. Todos los incidentes de PRS de SA que transfiera estarán sujetos a esta Descripción de servicios.

DETALLE DEL SERVICIO Y ENTREGABLES

Servicios Sugeridos para el año 1 del contrato		
Assess	Advisory Services Hourly	10
Assess	RAP as a Service for Dynamics AX	
Assess	Dynamics 365 Customer Engagement: Performance Review	
Assess	Dynamics 365 Customer Engagement: Code Review	
Gestión de la entrega de servicios (TAM)		

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.

<ul style="list-style-type: none"> - Administración de Recursos y Planeación de uso del Servicio - Perfilación de la Cuenta y Reportes de Avance - Administración de escalación de problemas - Transferencia de Conocimiento 	
Servicios Reactivos	
-Soporte de Resolución de Problemas Horas	40

Los **servicios específicos que requerimos** de Microsoft es **Soporte Premier Microsoft Services por un (1) año**, que incluye:

a. Service Delivery Management Standard
b. Dynamics 365 Customer Engagement: Code Review
c. Dynamics 365 Customer Engagement: Performance Review
d. RAP as a Service for Dynamics AX
e. Problem Resolution Hours – 40 horas
f. Advisory Services Hourly – 10 Horas

Opciones Adicionales

En caso de requerir servicios adicionales **SENASA** podrá adquirir lo siguiente:

- Horas de soporte adicionales.
- Talleres de transferencia de conocimiento adicionales
- Horas soporte en Sitio de emergencia.
- Revisiones de soportabilidad adicionales, teniendo en consideración que se trataría de un análisis de configuración o implementación de un producto Microsoft en su organización. Este servicio está dirigido específicamente a tratar conceptos de posibilidades de soporte, utilización y administración de operacional.

1.5 Presentación de Ofertas

1.5.1 Forma para la Presentación de los Documentos Contenidos en la Oferta Técnica y Económica

Los documentos contenidos en el sobre de Oferta Técnica y Económica deberán ser presentados en original. La documentación debe estar organizado según el orden planteado, para fines de revisión y deberán firmarse en todas las páginas por el Representante Legal y deberán llevar el sello social de la compañía.

El **Sobre Oferta Económica** deberá contener en su cubierta/portada la siguiente identificación:

- 1. Nombre del Oferente/ Proponente:**
- 2. Dirección:** Avenida Presidente González, Número 19, Ensanche Naco, Distrito Nacional.
- 3. Responsable Legal de la Empresa:**
- 4. Nombre de la Entidad Contratante:** Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)
- 5. Asunto:** Presentación Oferta Técnica y Económica
- 6. Referencia del Procedimiento:** ARS SENASA-CCC-PEPU-2019-0002

1.5.2 Documentos a presentar dentro del Sobre Oferta Técnica y Económica

Todo interesado deberá presentar en el Sobre de Oferta Técnica y Económica los documentos siguientes:

1. Registro de Proveedor del Estado (RPE) –Actualizado.
2. Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) donde se manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de impuestos de sus obligaciones fiscales, vigente.
3. Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), donde se manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de impuestos de sus obligaciones con el pago de la Tesorería de la Seguridad Social, vigente.
4. Propuesta Técnica.
5. Comunicación aceptando los tiempos de entrega y las condiciones de pago.
6. Comunicación donde se le designa como proveedor único para los servicios Premier Microsoft servicios.
7. Formulario de Presentación de Oferta (**SNCC.F.034**).
8. Formulario de Información del Oferente (**FNCC_F042**), debidamente completado, firmado y sellado.

f.c.
de yf...

9. Copia de certificación del Registro Mercantil, vigente y actualizado.
10. Copia simple de los Estatutos Sociales (debidamente registrados en la Cámara de Comercio y Producción Correspondiente).
11. Copia simple del Acta del órgano correspondiente, donde se designa a la persona autorizada a firmar contratos en nombre y representación de la empresa (en caso que aplique).
12. Copia de la cédula de identidad y electoral de la persona autorizada a firmar o copia de pasaporte (si aplica).
13. Estados Financieros Auditados del año 2018.
14. Formulario de Aceptación de Pautas Éticas para las Compras debidamente firmado y sellado por el representante legal de la empresa participante.
15. Garantía de seriedad de la oferta correspondiente al 1% de la oferta económica.
16. Formulario Oferta Económica **SNCC.F033**.

La Oferta Económica deberá presentarse en Pesos Dominicanos (RD\$). Los precios deberán expresarse en **dos decimales (XX.XX)** que tendrán que incluir todas las tasas (divisas), impuestos y gastos que correspondan.

El Oferente deberá entregar su propuesta debidamente sellada y firmada, a más tardar el **miércoles 05 de mayo del 2019 hasta las 09:55 a.m.** en el Departamento de Compras ubicado en el 3er. Nivel del Edificio Administrativo Financiero, en la calle Presidente González No. 19, Ensanche Naco. **Nota: A partir de la hora fijada como término para la recepción de las ofertas no se recibirán otras. Las recibidas fuera de término serán rechazadas sin más trámites.**

1.6 Condiciones de pago

Forma de Pago: 30 Días Créditos después de la emisión de la factura."

Condiciones de Facturación: Anual por Adelantado a la firma de la descripción de Servicios.


LICDA. YARINE DE LOS ANGELES HERNÁNDEZ
Presidente


LICDA. TANIA DE LEÓN
En calidad de Asesora Legal del Comité



Sheilyn Acevedo

LICDA. SHEILYN ACEVEDO

En representación de la Oficina de Acceso a la Información

John Alcantara

LICDO. JOHN ALCANTARA

En representación de la Gerencia Financiera

Diana Perez

LICDA. DIANA PEREZ

En representación de la Gerencia de Planificación

