



**REPÚBLICA DOMINICANA
CUERPO ESPECIALIZADO EN SEGURIDAD AEROPORTUARIA Y DE LA
AVIACIÓN CIVIL CESAC**

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA”

COMPRA MENOR

CESAC-DAF-CM-2020-0053

ESPECIFICACIONES TECNICAS:

ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS INSTALADOS EN LA PLATAFORMA SISA (CERTIFICACIÓN DE PERSONAL, ACREDITACIÓN DE EMPRESAS, VENTANILLA VIRTUAL, RECURSOS HUMANOS, SISTEMA ISO 9001, CONTROL DE DOCUMENTOS, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, CALIDAD AVSEC Y ESTADÍSTICAS OPERATIVAS); Y LICENCIA DE SERVIDOR CON USUARIOS ILIMITADOS DE POR VIDA, INSTALACIÓN, DOCUMENTACIÓN, CAPACITACIÓN, SOPORTE Y ACCESO A NUEVAS VERSIONES POR UN AÑO DE LA PLATAFORMA CENTRO DE SOPORTE PARA LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INTEGRADO A LA PLATAFORMA SISA.

ESPECIFICACIONES:

Herramienta que facilite atender los requerimientos de los usuarios en el área de TI a través de la gestión organizada de tickets y la optimización de los tiempos de respuesta de los agentes de soporte que permita.

- Personalizar los temas de ayuda, los tiempos de respuesta y el equipo de agentes de servicio o soporte por tema.
- Gestionar la facilidad de autoservicio mediante una base de datos de preguntas frecuentes interactiva, que le permite encontrar información clasificada según su naturaleza y tema para el uso de los agentes de servicio y clientes; la información es actualizada en la medida que se resuelven las solicitudes.
- Gestionar los tickets recibidos directamente del cliente desde la plataforma centro de soporte o las demás aplicaciones SISA instaladas y

aquellos tickets registrados por agentes que reciban solicitudes desde llamadas telefónicas u otros medios.

- Organizar con un panel de control centralizado una visión completa de los tickets recibidos a los miembros del equipo de soporte; también es capaz asignar tickets de forma automática y manual para brindar una mayor eficiencia que le ayudará a gestionar mejor el tiempo y nivel de satisfacción de los clientes.
- Evaluar el nivel de satisfacción del cliente por cada servicio brindado.
- Recopilar enormes cantidades de datos relacionados con los clientes que puede ser utilizado posteriormente por los agentes de soporte para medir el desempeño, identificar puntos débiles y analizar el nivel de satisfacción de los usuarios; todo esto con el objetivo de crear nuevas estrategias que mejoren la calidad del servicio.
- Generé estadísticas de los servicios prestados por
 - Cantidad y tendencia de tickets atendidos por tema
 - Cantidad y tendencia de tickets atendidos por agente de servicio
 - Cantidad y tendencia de tickets y tiempo de respuesta por agentes
 - Mediciones de cumplimiento de según acuerdos de servicio establecidos.
- El contrato de mantenimiento deberá cubrir todos los sistemas instalados en la plataforma SISA que incluye los siguientes servicios:

➤ Actualizaciones por compatibilidad y/o modificaciones en el software de terceros como ser navegadores, servidor de aplicaciones o servidor de base de datos.
➤ Actualizaciones para garantizar que nuestros productos funcionan de forma óptima y segura en el ambiente de implementación.
➤ Actualizaciones para mejorar las funciones existentes de nuestras versiones de software en los formularios de entradas de datos como ser validaciones inclusión de nuevos datos y ajustes a los formatos o reportes existentes
➤ Actualizaciones para corregir problemas en el software.
➤ Asistencia técnica y asesoría para el mejor aprovechamiento de la herramienta por correo, chat y teléfono

Contrato de la actualización y mantenimiento tendrá una vigencia de un (1) año

DOCUMENTOS A PRESENTAR:

- 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.
- 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 de la Seguridad Social.
- Registro de Proveedores del Estado (RPE) actualizado, emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
- Carta firmada y sellada por el Representante Legal en la cual la compañía indique si se encuentra en la disponibilidad para hacer entrega en el tiempo requerido del servicio, en caso de no tener dicha disponibilidad deberá presentar un cronograma de entrega, indicando los tiempos bajos los cuales puede realizar el servicio.
- Estatutos de la Empresa.
- Registro mercantil
- Copia de cedula del representante o agente autorizado para la firma del contrato.

NOTAS:

El Código de Moral y Ética de las FFAA, deberá ser leído por todos los oferentes interesados en participar en el presente procedimiento de compras, y quien resulte adjudicatario deberá llenar el formulario de conocimiento y entendimiento de dicho código. En la siguiente dirección electrónica podrán descargar el código y formulario citados anteriormente: <http://www.cesac.mil.do/transparencia/index.php/base-legal/category/514-otras-normativas>, ccc@cesa.mil.do.

El servicio será realizado de manera inmediata después de recibido el contrato ordinario y la suscripción del contrato.

Se realizará los pagos mensuales después un periodo de **30 a 90** días después de haber recibido conforme el servicio y emitida la factura para fines de pagos, el CESAC realizará mediante libramientos o cheques las ofertas deberán dar un **crédito por un mínimo de 90 días**.

No se tomaran en cuenta para la adjudicación a los proveedores que no abarquen el servicio completo y que no cumplan con las especificaciones técnicas.

El CESAC se reserva el derecho de adjudicar al proveedor que cumpla con lo indicado en las especificaciones técnicas.

Los documentos que deberán ser entregados para someter dicho pago, serán los siguientes:

- Factura firmada y sellada por la empresa Adjudicada.
- Conduce de la empresa firmado y sellado.

Teléfono: 809-549-8026 Ext.2102

Email: ccc@cesa.mil.do

The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular stamp. The stamp contains the text 'DIRECCION DE COMPRAS' at the top and 'CESAC' at the bottom. The signature is written over the stamp and the text below it.
Lic. Virgilio Carlos Gómez De Los Santos.
Teniente Coronel Contador, FARD,
Subdirector de Compras del CESAC