



**REPÚBLICA  
DOMINICANA**

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

**“AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD”  
COMPRA MENOR**

**CESAC-DAF-CM-2019-0003**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN  
DE SOFTWARE DE GESTIÓN PARA MESA DE AYUDA (HELP DESK).**

**ESPECIFICACIONES TECNICAS:**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
01	<p>Servicio de implementación de software de gestión para mesa de ayuda (HELP DESK);</p> <p><b>DETALLES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proveer punto central para recibir ayuda en varios temas referentes a computadoras</li><li>• Seguimiento de área local de fallo</li><li>• Encontrar, analizar y eliminar problemas comunes</li><li>• Registro y seguimiento de requerimiento</li><li>• Vinculación a soporte nivel dos en caso de incidente critico</li><li>• Trazabilidad completa de solicitudes</li><li>• Información completa en tiempo real de estado de solicitud</li><li>• Encuestas satisfacción al usuario final</li><li>• Certificado y avalado</li></ul>

## **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.

## **NOTAS:**

Los bienes adjudicados deberán de ser entregados de **“manera inmediata”** una vez emitido el Contrato Ordinario.

Se realizará un único pago en un periodo de 30 a 90 días después de haber recibido conforme el servicio correspondiente en el almacén del CESAC, el cual se realizará mediante libramientos.

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

- Factura de la Empresa firmada y sellada por la empresa Adjudicada.