



INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS

“Servicios de Call Center por un período de tres (3) meses”

Comparación de Precios

INVI-CCC-CP-2021-0012

Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional
República Dominicana
Mayo, 2021

TABLA DE CONTENIDO

PARTE I.....	4
PROCEDIMIENTOS DE LA COMPARACIÓN DE PRECIOS	4
Sección I.....	4
Instrucciones a los Oferentes (IAO)	4
1.1 Definiciones e Interpretaciones:	4
1.2 Disponibilidad y Adquisición del Pliego de Condiciones Específicas:.....	4
1.3 Conocimiento y aceptación del Pliego de Condiciones Específicas:	4
1.4 Objeto	4
1.5 Normativa aplicable	4
1.6 Idioma	5
1.7 Fuente de Recursos.....	5
1.8 Moneda de la Oferta.....	5
1.9 Precio de la Oferta	5
1.10 Condiciones de Pago	6
1.11 Circulares	6
1.12 Enmiendas	6
1.13 De los Oferentes/Proponentes Hábiles e Inhábiles	7
1.14 Prohibición de Contratar	7
1.15 Demostración de capacidad para contratar	8
1.16 Representante Legal	9
1.17 Etapas de la Comparación de Precios	9
1.18 Garantía de la Seriedad de la Oferta	9
1.19 Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato	9
1.20 Subsanaciones	10
1.21 Rectificaciones aritméticas.....	10
1.22 Devolución de las Garantías.....	11
1.23 Efectos del incumplimiento.....	11
Sección II.....	11
2.1 Objeto del proceso de Comparación de Precios	11
2.2 Cronograma de la Comparación de Precios	11
2.3 Descripción de los servicios	12
2.4 Coordinación y Supervisión	13
2.5 Presentación de Ofertas	13
2.6 Documentos a Presentar	14
2.6.1 Documentos a presentar en el “Sobre A” (Credenciales)	14
2.6.2 Documentos a presentar en el “Sobre B” (Oferta Económica).....	15
2.7 Forma de presentación de los documentos contenidos en los Sobres.....	15
2.8 Otros Requisitos.....	15
2.9 Errores No Subsanables del Proceso.....	15
2.10 De los comportamientos violatorios, contrarios y restrictivos a la competencia	16
2.11 Criterios de Evaluación Técnica/Legal del “Sobre A”	16
2.12 Criterios de Evaluación de evaluación de Ofertas Económicas “Sobre B”	18

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

2.13	Criterios de Adjudicación.....	18
2.14	Empate entre Oferentes.....	19
2.15	Declaratoria de Desierto	19
2.16	Adjudicaciones Posteriores	19
2.17	Validez del Contrato	19
2.18	Vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato	20
2.19	Perfeccionamiento del Contrato	20
2.20	Plazo para la Suscripción del Contrato.....	20
2.21	Incumplimiento del Contrato.....	20
2.22	Efectos del Incumplimiento.....	20
2.23	Finalización del Contrato.....	20
2.24	Vigencia del Contrato.....	21
2.25	Inicio de Ejecución.....	21
2.26	Tipo de Formularios	21
2.27	Anexos:.....	21

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

PARTE I PROCEDIMIENTOS DE LA COMPARACIÓN DE PRECIOS

Sección I Instrucciones a los Oferentes (IAO)

1.1 Definiciones e Interpretaciones:

Comparación de Precios: Amplia convocatoria a las personas naturales o jurídicas inscritas en el registro respectivo. Este proceso sólo aplica para la compra de bienes comunes con especificaciones estándares, adquisición de servicios y obras menores.

INVI: Instituto Nacional de la Vivienda.

Call Center: Centro de atención telefónica.

1.2 Disponibilidad y Adquisición del Pliego de Condiciones Específicas:

Todos los interesados en participar en la presente Comparación de Precios deberán adquirir el Pliego de Condiciones Específicas, disponible de manera gratuita en la página Web de la institución www.invi.gob.do y en el portal administrado por el Órgano Rector www.dgcp.gob.do.

1.3 Conocimiento y aceptación del Pliego de Condiciones Específicas:

El solo hecho de que un Oferente/Proponente participe en la Comparación de Precios implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento por él, por sus miembros, ejecutivos, y su Representante Legal, a los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en el presente Pliego de Condiciones Específicas, la cual tienen carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

1.4 Objeto

El objetivo 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 personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que deseen participar en la presente convocatoria para el **procedimiento de Comparación de Precios No. INVI-CCC-CP-2021-0012**, que se realiza para la contratación de “Servicios de Call Center por un período de tres (3) meses”.

1.5 Normativa aplicable

El proceso de Comparación de Precios, el Contrato y su posterior ejecución se regirán por la Constitución de la República Dominicana, Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha dieciocho (18) de agosto del año dos mil seis (2006), su modificatoria contenida en la Ley No. 449-06 de fecha seis (6) de diciembre del año dos mil seis (2006); y su Reglamento de Aplicación emitido mediante el Decreto No. 543-12, de fecha seis (6) de septiembre del año dos mil doce (2012), por las normas que se dicten en el marco de la misma, así como por el presente Pliego de Condiciones Específicas y por el

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

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

Para la aplicación de la norma, su interpretación o resolución de conflictos o controversias, se aplicará el siguiente orden de prelación:

- 1) La Constitución de la República Dominicana;
- 2) La Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha 18 de agosto del año dos mil seis (2006) y su modificatoria contenida en la Ley No. 449-06 de fecha seis (06) de diciembre del año dos mil seis (2006);
- 3) El Reglamento de Aplicación de la Ley No. 340-06, emitido mediante el Decreto No. 543-12, de fecha 06 de septiembre del año dos mil doce (2012);
- 4) El Pliego de Condiciones Específicas;
- 5) La Oferta;
- 6) La Adjudicación;
- 7) El Contrato;
- 8) La Orden de Compra.

1.6 Idioma

El idioma oficial de la presente Comparación de Precios es el español, por tanto, toda la correspondencia y documentos generados durante todo el procedimiento entre Oferente/Proponente y el Comité de Compras y Contrataciones deberán ser presentados en este idioma o, de encontrarse en idioma distinto, deberán contar con la traducción al español realizada por un intérprete judicial debidamente autorizado.

1.7 Fuente de Recursos

El Instituto Nacional de la Vivienda (INVI), de conformidad con el artículo núm. 32 del Reglamento No. 543-12 sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y de las disposiciones del Decreto 15-2017, ha tomado las medidas previsoras necesarias dentro del Presupuesto del año dos mil veintiuno (2021), a los fines de garantizar la apropiación de fondos correspondientes que sustentará el pago de todos los bienes o servicios contratados mediante la presente Comparación de Precios.

1.8 Moneda de la Oferta

El precio en la oferta deberá estar expresado en moneda nacional; es decir, en Pesos Dominicanos (RD\$).

1.9 Precio de la Oferta

Los precios cotizados por el Oferente/Proponente en el "Formulario de Presentación de la Oferta Económica", deberán ajustarse a los requerimientos que se indican a continuación.

Todos los artículos deberán enumerarse y cotizarse por separado en el "Formulario de Presentación de Oferta Económica". Si un formulario de oferta económica detalla artículos,

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

pero no los cotiza, se asumirá que está incluido en la oferta. Asimismo, cuando algún lote o artículo no aparezca en el formulario de Oferta Económica se asumirá de igual manera, que está incluido en la Oferta.

El precio cotizado en el formulario de Presentación de la Oferta Económica deberá ser el precio total de la oferta, excluyendo cualquier descuento que se ofrezca.

Los precios cotizados por el Oferente serán fijos durante la ejecución del Contrato y no estarán sujetos a ninguna variación por ningún motivo, salvo lo establecido en el presente Pliego de Condiciones.

1.10 Condiciones de Pago

La entidad contratante procederá entregar un avance inicial correspondiente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, para fortalecer su capacidad económica, este pago se hará luego de la certificación del Contrato por la Contraloría General de la República. Los pagos subsiguientes, les serán descontados el monto entregado por concepto de avance.

Luego de realizado el servicio del mes correspondiente y posterior a la recepción satisfactoria de la factura, conforme al plan establecido, la Entidad Contratante procederá a realizar el pago de dicha factura, en un plazo de 30 a 60 días calendario.

1.11 Circulares

El Comité de Compras y Contrataciones podrá emitir Circulares de oficio o para dar respuesta a las Consultas planteadas por los Oferentes/Proponentes con relación al contenido del presente Pliego de Condiciones Específicas, formularios, otras Circulares o anexos. Las Circulares se harán de conocimiento de todos los Oferentes/Proponentes. Dichas circulares deberán ser emitidas solo con las preguntas y las respuestas, sin identificar quien consultó, en un plazo no más allá de la fecha que signifique el **SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%)** del plazo previsto para la presentación de las Ofertas y deberán ser notificadas a todos los Oferentes que hayan adquirido el Pliego de Condiciones Específicas y publicadas en el portal institucional y en el administrado por el Órgano Rector.

1.12 Enmiendas

De considerarlo necesario, por iniciativa propia o como consecuencia de una consulta, el Comité de Compras y Contrataciones, podrá modificar mediante enmiendas o adendas, el Pliego de Condiciones Específicas, Especificaciones Técnicas, formularios, otras Enmiendas o anexos. Las enmiendas se harán de conocimiento de todos los Oferentes/Proponentes y se publicarán en el portal institucional y en el portal administrado por el Órgano Rector.

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

1.13 De los Oferentes/Proponentes Hábiles e Inhábiles

Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que haya adquirido el Pliego de Condiciones Específicas, tendrá derecho a participar en la presente Comparación de Precios, siempre y cuando reúna las condiciones exigidas y no se encuentre afectada por el régimen de prohibiciones establecido en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

1.14 Prohibición de Contratar

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

- 1) El Presidente y Vicepresidente de la República; los Secretarios y Subsecretarios de Estado; los Senadores y Diputados del Congreso de la República; los Magistrados de la Suprema Corte de Justicia, de los demás tribunales del orden judicial, de la Cámara de Cuentas y de la Junta Central Electoral; los Síndicos 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 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 Subtesorero y demás funcionarios de primer y segundo nivel de jerarquía de las instituciones incluidas bajo el ámbito de aplicación de la Ley No. 340-06;
- 2) Los jefes y subjefes de Estado Mayor de las Fuerzas Armadas, así como el jefe y subjefes de la Policía Nacional;
- 3) Los funcionarios públicos con injerencia o poder de decisión en cualquier etapa del procedimiento de contratación administrativa;
- 4) Todo personal de la entidad contratante;
- 5) Los parientes por consanguinidad hasta el tercer grado o por afinidad hasta el segundo grado, inclusive, de los funcionarios relacionados con la contratación cubiertos 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 Numerales 1 al 4 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;
- 9) 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,

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

prevaricación, revelación de secretos, uso de información privilegiada o delitos contra las finanzas públicas, hasta que haya transcurrido un lapso 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;

10) 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;

11) Las personas físicas o jurídicas que se encontraren inhabilitadas en virtud de cualquier ordenamiento jurídico;

12) Las personas que suministraren informaciones falsas o que participen en actividades ilegales o fraudulentas relacionadas con la contratación;

13) 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 la presente ley y sus reglamentos;

14) 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;

PÁRRAFO 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.

PÁRRAFO 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.

En adición a las disposiciones del artículo núm. 14 de la Ley No. 340-06 con sus modificaciones NO podrán contratar con el Estado dominicano los proveedores que no hayan actualizado sus datos en el Registro de Proveedores del Estado.

1.15 Demostración de capacidad para contratar

Los Oferentes/Proponentes deben demostrar:

- 1) Poseer las calificaciones profesionales y técnicas que aseguren su competencia, los recursos financieros, el equipo y demás medios físicos, la fiabilidad, la experiencia y el personal necesario para ejecutar el contrato.
- 2) No estar 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 haya iniciado procedimiento judicial en su contra por cualquiera de los motivos precedentes;

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

- 3) Haber cumplido con sus obligaciones tributarias y de seguridad social;
- 4) Haber cumplido con las demás condiciones de participación, establecidas de antemano en los avisos y el presente Pliego de Condiciones Específicas;
- 5) Encontrarse legalmente domiciliados y establecidos en el país, cuando se trate de comparaciones de precios nacionales;
- 6) Que los fines sociales sean compatibles con el objeto contractual;

1.16 Representante Legal

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

1.17 Etapas de la Comparación de Precios

La presente Comparación de Precios se realizará en etapa múltiple, es decir, las Ofertas Técnicas y las Ofertas Económicas se evalúan en fechas diferentes.

1.18 Garantía de la Seriedad de la Oferta

Correspondiente al uno por ciento (1%) del monto total de la Oferta.

PÁRRAFO I. La Garantía de Seriedad de la Oferta será de cumplimiento obligatorio con las condiciones de ser incondicional, irrevocable, renovables y ejecutable a primer requerimiento. Esta garantía vendrá incluida dentro de la Oferta Económica. La omisión en la presentación de la Garantía de Seriedad de Oferta o cuando la misma fuera insuficiente, conllevará la desestimación de la Oferta sin más trámite.

1.19 Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato

El Adjudicatario cuyo Contrato exceda el equivalente en Pesos Dominicanos de **Diez Mil Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con 00/100 (US\$10.000,00)**, está obligado en el plazo de **Cinco (5) días hábiles**, contados a partir de la notificación de la adjudicación a constituir una garantía a favor del Instituto Nacional de la Vivienda, a través de una Póliza de Seguro, incondicional, irrevocable y renovable por el importe del **CUATRO POR CIENTO 4%)** del monto total del Contrato a intervenir, contratada con una compañía aseguradora, constituida en la República Dominicana.

En caso de que el Adjudicatario, no constituyere la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, se entenderá que renuncia a la Adjudicación y se procederá a la ejecución de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

Cuando hubiese negativa a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, la Entidad Contratante, como Órgano de Ejecución del Contrato, notificará la Adjudicación de los renglones correspondientes al Oferente/Proponente, que hubiera obtenido la siguiente

posición en el proceso de Adjudicación, conforme al Reporte de Lugares Ocupados. El nuevo (a) Oferente Adjudicatario (a) depositará la Garantía y suscribirá el Contrato de acuerdo con el plazo que le será otorgado por la Entidad Contratante, mediante comunicación formal.

1.20 Subsanaciones

A los fines de la presente Comparación de Precios, se considera que una Oferta se ajusta sustancialmente a los Pliegos de Condiciones, cuando concuerda con todos los términos y especificaciones de dichos documentos, sin desviaciones, reservas, omisiones o errores significativos. La ausencia de requisitos relativos a las credenciales de los oferentes es siempre subsanable.

La determinación de la Entidad Contratante, de que una Oferta se ajusta sustancialmente a los documentos de la Comparación de Precios 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 éstos, generalmente, aquellas cuestiones que no afecten el principio de que las Ofertas deben ajustarse sustancialmente a el Pliego de Condiciones Específicas, la Entidad Contratante podrá solicitar que, en un plazo breve, el Oferente/Proponente suministre la información faltante.

Cuando proceda la posibilidad de subsanar errores u omisiones se interpretará en todos los casos bajo el entendido de que la Entidad Contratante tenga la posibilidad de contar con la mayor cantidad de ofertas validas 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 la mejore. La Entidad Contratante rechazará toda oferta que no se ajuste sustancialmente a el Pliego de Condiciones Específicas. No se admitirán correcciones posteriores que permitan que cualquier oferta, que inicialmente no se ajustaba al presente Pliego de Condiciones Específicas, posteriormente se ajuste al mismo.

1.21 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.

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

1.22 Devolución de las Garantías

- a) **La Garantía de Seriedad de la Oferta**, le será devuelta y sustituida por la garantía de Fiel Cumplimiento.
- b) **La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato:** Después de aprobada la liquidación del Contrato, si no resultaren responsabilidades que conlleven la ejecución de la Garantía y transcurrido el plazo de la misma, se ordenará su devolución.

1.23 Efectos del incumplimiento

El incumplimiento del Contrato por parte del Proveedor (a) determinará su finalización y supondrá para el mismo la ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, procediéndose a contratar al Adjudicatario (a) que haya quedado en el segundo lugar.

En los casos en que el incumplimiento del Proveedor constituya falta de calidad de los bienes o servicios ofrecidos o causare un daño o perjuicio a la institución, o a terceros, dependiendo de la gravedad de la falta cometida, la Entidad Contratante podrá solicitar a la Dirección General de Contrataciones Públicas, en su calidad de Órgano Rector del Sistema, su inhabilitación temporal o definitiva.

SECCIÓN II

2.1 Objeto del proceso de Comparación de Precios

Constituye el objeto del presente Proceso de Comparación de Precios, la contratación del “**Servicios de Call Center por un período de tres (3) meses**”. Los Oferentes/Proponentes deberán presentar su oferta por la totalidad del ítem, que se detalla en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

2.2 Cronograma de la Comparación de Precios

Actividades		Período De Ejecución
1	Publicación del aviso a participar en la Comparación de Precios.	Viernes 28 de mayo de 2021
2	Período para realizar consultas por parte de los interesados.	Hasta el viernes 4 de junio de 2021 a las 2:00 p.m.
3	Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones, mediante circulares o enmiendas.	Martes 8 de junio de 2021
4	Presentación de Credenciales y/o Recepción de Propuestas Técnicas “Sobre A” y Económicas “Sobre B”. (LA APERTURA SERA TRANSMITIDA DE FORMA VIRTUAL)	Jueves 10 de junio de 2021 a las 10:00 a.m.
5	Apertura, Verificación, Validación y Evaluación de las credenciales y/o Propuestas Técnicas “Sobre A”.	Jueves 10 de junio de 2021 a las 11:00 a.m.

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

6	Verificación, validación y evaluación de credenciales/ofertas técnicas.	Miércoles 16 de junio de 2021
7	Informe Preliminar de evaluación de las credenciales y/o propuestas Técnicas "Sobre A".	Jueves 17 de junio de 2021
8	Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanable.	Viernes 18 de junio de 2021
9	Periodo de subsanación de errores u omisiones de naturaleza subsanable.	Miércoles 23 de junio de 2021 hasta la 1:00 p.m.
	Evaluación de errores u omisiones de naturaleza subsanable.	Martes 29 de junio de 2021
10	Notificación de oferentes habilitados para presentación de Ofertas Económicas.	Miércoles 30 de junio de 2021
11	Apertura de la Oferta Económica (Sobre B). (LA APERTURA SERA TRANSMITIDA DE FORMA VIRTUAL)	Jueves 1 de julio de 2021 a las 10:00 a.m.
12	Evaluación de Oferta Económica.	Martes 6 de julio de 2021
13	Acto de Adjudicación.	Jueves 8 de julio de 2021
14	Notificación y Publicación de Adjudicación.	En un plazo de cinco (5) días, contados a partir del Acto de Adjudicación
15	Constitución de Garantía de fiel cumplimiento.	En un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la Notificación de Adjudicación
16	Suscripción del Contrato.	Inmediatamente luego de constituida la Garantía de Fiel Cumplimiento.
17	Publicación de los Contratos en el portal institucional y en el portal administrado por el Órgano Rector.	Inmediatamente luego de la suscripción del contrato.

2.3 Descripción de los servicios

Para el logro del objetivo propuesto en la presente contratación, el Proponente deberá realizar las actividades que se indican a continuación en el tiempo programado y entregar los informes parciales y el informe final de conformidad con los objetivos, alcances y contenido.

“Servicios de Call Center por un período de tres (3) meses”

Requisitos:

1. Contestar llamadas de un número telefónico asignado por la institución;
2. Veinte (20) oficiales para brindar la atención deseada;
3. Los usuarios podrán dar seguimiento a sus solicitudes a través de este;
4. Deben brindar la facilidad para que aquellas personas que no hayan completado el formulario en línea puedan hacerlo por esa vía;
5. Servicio de 8:00 a.m., hasta 4:00 p.m.;
6. Conexión datos canal VPN;

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

7. Capacitar personal y entrenamiento con las pautas establecidas por esta Institución;
8. Gerente de Operaciones;
9. Supervisores;
10. Analista garantía de calidad;
11. Entrenador dedicado;
12. Telefonía PBX;
13. Grabación de Llamadas;
14. Reporte de solicitudes completadas;
15. Tiempo de conversación, incluyendo interrupciones, 30 minutos por persona al día.
16. Mínimo tres (3) años de experiencia mínima comprobable.

2.4 Coordinación y Supervisión

El Proponente que resulte Adjudicatario, deberá coordinar sus actividades con la Dirección General del INVI o la dependencia que esta designe.

2.5 Presentación de Ofertas

La presentación de Propuestas “Sobre A” y “Sobre B” podrá ser efectuada, tanto de **manera digital** a través del Portal Transaccional www.portaltransaccional.gob.do, como también serán recibidas de **manera impresa** por ante las oficinas del INVI, ubicadas en la Av. Pedro Henríquez Ureña Esq. Av. Alma Mater, Santo Domingo, República Dominicana y la apertura de las Propuestas “Sobre A” y “Sobre B” serán en acto público mediante la plataforma Microsoft Teams, (sin perjuicio de utilizar cualquier otra plataforma que permita la transmisión conjunta) el día y la hora que indica el cronograma, en la que participarán el Comité de Compras y Contrataciones del INVI, el Notario Público actuante y los Oferentes/Proponentes participantes. Sólo podrá postergarse por causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito definidos en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

Una vez pasada la hora establecida para la recepción de los Sobres “A” y “B” de los Oferentes/Proponentes, conforme indica el cronograma de la presente Comparación de Precios, no se aceptarán nuevas propuestas, aunque el acto de apertura no se haya iniciado a la hora señalada.

Las Ofertas deberán ser presentadas en sobres cerrados y rotulados con las siguientes inscripciones:

NOMBRE DEL OFERENTE/PROPONENTE

(Sello Social)

Firma del Representante Legal

COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA (INVI)

Dirección: Av. Pedro Henríquez Ureña Esq. Av. Alma Mater, Santo Domingo, República Dominicana.

Teléfono: 809-732-0600

Referencia: **INVI- CCC-CP-2021-0012**

2.6 Documentos a Presentar

Documentos que deben ser presentados dentro de los “Sobres A y B”, contentivos de todos los documentos requeridos en la presente Comparación de Precios:

2.6.1 Documentos a presentar en el (“Sobre A”) (Credenciales)

Documentación Legal

1. Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034).
2. Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042).
3. Fotocopia de la cédula de identidad del oferente o del representante de la empresa.
4. Certificado de Registro Mercantil Vigente.
5. Registro de Proveedores del Estado (RPE), que contenga el siguiente rubro:
 - 83110000 - Servicios de medios de telecomunicaciones
6. 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 vigente y actualizada.
7. Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), donde manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad vigente y actualizada.
8. Lista de nómina de accionistas como composición accionaria actualizada y registrada en la cámara de comercio.
9. Copia de Acta de última asamblea celebrada.
10. Original de la Declaración Jurada notariada y legalizada por ante la Procuraduría General de la República Dominicana, mediante la cual, la sociedad que participa como Oferente/Proponente, declara bajo la fe del juramento lo siguiente: (i) Que no se encuentra dentro de las prohibiciones establecidas en el artículo 14 de la Ley No. 340-06; (ii) Que no tiene juicio 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; (iii) Que la Empresa no está sujeta a procedimiento de quiebra o bancarrota, liquidación, concurso de acreedores, ni que sus actividades han sido suspendidas y que no es deudora de entidad estatal y/o privada que pueda comprometer la ejecución de cualquier Contrato; (iv) Que ni el Proponente ni el personal directivo han 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; (v) Que sus socios o accionistas, junta de directores o representantes legales son o han sido persona(s) expuesta(s) políticamente (PEP) conforme a lo definido en la Ley contra el Lavado de Activos. (Si es positivo, establecer cargo (s), fecha(s) de designación, remoción y país).

Documentación Financiera

11. Estados Financieros de los 2 (dos) últimos períodos fiscales consecutivos, certificados por un CPA con sus formularios IR2 y todos sus anexos.

Documentación Técnica

12. Dos (2) cartas de referencias de clientes previos del sector público y/o privado (instituciones reconocidas) de servicios ofrecidos en los últimos dos (2) años donde se establezcan los niveles de cumplimiento.
13. Declaración simple del inventario de equipamiento y personal disponible.
14. Al menos una (1) certificación de cumplimiento de normas internacionales en materia de seguridad de datos.
15. Propuesta que especifique todos los servicios ofrecidos de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

2.6.2 Documentos a presentar en el “Sobre B” (Oferta Económica)

Tipo de Documento	Carácter
1. Formulario de Oferta Económica (SNCC.F.033).	No subsanable
2. Póliza de Seguros, contentiva de la Garantía de la Seriedad de la Oferta en Original , por el valor del 1% del monto total de la Oferta, en pesos dominicanos (RD\$), con una vigencia mínima aceptada de 30 días.	

2.7 Forma de presentación de los documentos contenidos en los Sobres

- ✓ Los documentos deberán estar firmados en todas las páginas por el Representante Legal, debidamente foliadas y deberán llevar el sello social de la compañía.
- ✓ Los documentos, deben estar organizados según el orden planteado anteriormente.

2.8 Otros Requisitos

1. Las Ofertas Económicas deberán ser presentadas únicas y exclusivamente en el formulario designado al efecto por la entidad Contratante, **siendo inválida toda oferta bajo otra presentación;**
2. Los precios expresados en el **Formulario de Oferta Económica no deberán presentar alteraciones ni correcciones y deberán ser dados por la unidad de medida establecida en el Pliego de Condiciones Específicas.**

2.9 Errores No Subsanales del Proceso

Los errores NO subsanales en este procedimiento de contratación son:

1. La omisión de la **Garantía de la Seriedad de la Oferta**, o cuando la misma fuera insuficiente (en cuanto a tipo, moneda, monto y vigencia).
2. Presentación de la Oferta Económica en un formato diferente al del formulario establecido y suministrado por el Instituto Nacional de la Vivienda (INVI) (SNCC.F.033).
3. Presentar productos diferentes a los solicitados, o excluir algún ítem necesario para la realización de la propuesta.

Nota: Los documentos o informaciones subsanables deberán ser enviados de manera digital, a través del correo electrónico: licitaciones@invi.gob.do, haciendo la indicación de que son documentos subsanados, en un plazo no mayor al indicado en el cronograma publicado en este Pliego de Condiciones Específicas.

2.10 De los comportamientos violatorios, contrarios y restrictivos a la competencia

Los oferentes deberán respetar las disposiciones contenidas en la Ley No. 42-08 promulgada en fecha 16 de enero de 2008 relativa a la Defensa a la Competencia la cual tiene por objeto, con carácter de orden público, promover y defender la competencia efectiva para incrementar la eficiencia económica, así como las establecidas en el artículo 11 de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones.

Las violaciones a la Ley No. 42-08 y al artículo 11 de la Ley 340-06, darán lugar a:

- a) La descalificación del oferente que lleve a cabo la conducta, ya sea en condición de autor o cómplice de la misma.
- b) El rechazo de la propuesta presentada por el oferente responsable de la conducta en cuestión, ya sea en calidad de autor o cómplice, rechazo que podrá establecerse en cualquier etapa del procedimiento de selección o la contratación en sentido general.
- c) La rescisión del contrato por parte de la entidad contratante, más una acción en daños y perjuicios en contra del oferente por ante la jurisdicción competente.
- d) La denuncia del ilícito a las autoridades de defensa a la competencia a los fines de lugar.

De manera no limitativa, se entenderán como comportamientos violatorios, contrarios y restrictivos la competencia los siguientes: a) Las prácticas concertadas y acuerdos anticompetitivos, conforme se establece en el artículo 5 de la ley 42-08. b) Concertación o coordinación de las ofertas o la abstención en licitaciones, concursos y subastas públicas. c) El abuso de posición dominante, conforme se establece en el artículo 6 de la ley 42-08. d) La competencia desleal, conforme se establece en los artículos 10 y siguientes de la ley 42-08. e) Los precios predatorios ofertados en cualquier procedimiento de selección o en una contratación bajo las excepciones de la ley 340/06 y su reglamento de aplicación, siendo los precios predatorios, aquellos establecidos de una manera excesivamente baja, más allá de los costos razonables del oferente y que sin lugar a duda tienen por finalidad expulsar a los competidores fuera del mercado, o crear barreras de entrada para los potenciales nuevos competidores. f) Cualquier tipo de conducta anticompetitiva ejercida por los oferentes o por cualquier tercero, relacionada con el procedimiento de selección o una contratación bajo las excepciones de la ley 340-06.

2.11 Criterios de Evaluación Técnica/Legal del “Sobre A”.

Se evaluarán las Ofertas presentadas, dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la contratación pública y se notificara vía correo electrónico al Oferente/Proponente que resulte adjudicado. Al efecto, se tendrán en cuenta los criterios de evaluación económicos y técnicos que están descritos en el presente

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

Pliego de Condiciones Específicas, bajo la modalidad **CUMPLE/NO CUMPLE**, conforme indica la tabla que se presenta a continuación:

Formulario de Evaluación Legal			
No.	Documentación Legal requerida SOBRE "A".	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034).		
2	Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042).		
3	Fotocopia de la cédula de identidad del oferente o del representante de la empresa.		
4	Certificado de Registro Mercantil Vigente.		
5	Registro de Proveedores del Estado (RPE), que contenga el siguiente rubro: - 83110000 - Servicios de medios de telecomunicaciones		
6	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 vigente y actualizada.		
7	Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), donde manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad vigente y actualizada.		
8	Lista de nómina de accionistas como composición accionaria actualizada y registrada en la cámara de comercio.		
9	Copia de Acta de última asamblea celebrada.		
10	Original de la Declaración Jurada notariada y legalizada por ante la Procuraduría General de la República Dominicana, mediante la cual, la sociedad que participa como Oferente/Proponente, declara bajo la fe del juramento lo siguiente: (i) Que no se encuentra dentro de las prohibiciones establecidas en el artículo 14 de la Ley No. 340-06; (ii) Que no tiene juicio 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; (iii) Que la Empresa no está sujeta a procedimiento de quiebra o bancarrota, liquidación, concurso de acreedores, ni que sus actividades han sido suspendidas y que no es deudora de entidad estatal y/o privada que pueda comprometer la ejecución de cualquier Contrato; (iv) Que ni el Proponente ni el personal directivo han 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; (v) Que sus socios o accionistas, junta de directores o representantes legales son o han sido persona(s) expuesta(s) políticamente (PEP) conforme a lo definido en la Ley contra el Lavado de Activos. (Si es positivo, establecer cargo (s), fecha(s) de designación, remoción y país).		

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

Formulario de Evaluación Financiera		
CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE
11. Estados Financieros de los 2 (dos) últimos períodos fiscales consecutivos, certificados por un CPA con sus formularios IR2 y todos sus anexos.		
La evaluación de los Estados Financieros será realizada al último balance, y se aplicarán para su análisis los siguientes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> a) Índice de solvencia = $\text{ACTIVO TOTAL} / \text{PASIVO TOTAL}$ Límite establecido: Mayor 1.20 b) Índice de liquidez corriente = $\text{ACTIVO CORRIENTE} / \text{PASIVO CORRIENTE}$ Límite establecido: Mayor 0.9 		

No.	Evaluación Técnica		
	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Dos (2) cartas de referencias de clientes previos del sector público y/o privado de servicios ofrecidos en los últimos dos (2) años donde se establezcan los niveles de cumplimiento.		
2	Declaración simple del inventario de equipamiento y personal disponible.		
3	Al menos una (1) certificación de cumplimiento de normas internacionales en materia de seguridad de datos.		
4	Propuesta que especifique todos los servicios ofrecidos de acuerdo con lo requerido en el presente Pliego de Condiciones Específicas. (La propuesta cumple con todo lo requerido en el punto No. 2.3)		

2.12 Criterios de Evaluación de evaluación de Ofertas Económicas "Sobre B".

Documentación requerida "SOBRE B".	CUMPLE	NO CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.033). (Documento de carácter no subsanable) 		
<ul style="list-style-type: none"> • Garantía de la seriedad de la Oferta en original, (Fianza, póliza de seguros, equivalente al 1% del valor total de la oferta económica). (Documento de carácter no subsanable) 		

2.13 Criterios de Adjudicación.

La Adjudicación será decidida a favor del Oferente/Proponente cuya propuesta cumpla con todos y cada uno de los requisitos exigidos en dichos criterios de evaluación, contenidos en los puntos 4.1 y 4.2 de esta ficha técnica, teniendo en cuenta el menor precio, la calidad, la idoneidad del Oferente/Proponente y las demás condiciones que se establecen en la presente

INSTITUTO NACIONAL DE LA VIVIENDA

Ficha de Especificaciones Técnicas. Si se presentase una sola Oferta, ella deberá ser evaluada y se procederá a la Adjudicación, siempre y cuando haya cumplido con lo exigido en la Ficha Técnica, y si se considerare conveniente a los intereses de la Institución.

El Comité de Compras y Contrataciones luego del proceso de verificación y validación del informe de recomendación de Adjudicación, conoce las incidencias y si procede, aprueban el mismo y emiten el acta contentiva de la Resolución de Adjudicación. Ordenando a la División de Compras y Contrataciones (UOCC) la notificación de Adjudicación y sus anexos a todos los Oferentes participantes, conforme al procedimiento y plazo establecido en el Cronograma de Actividades de la Ficha de Especificaciones Técnicas.

2.14 Empate entre Oferentes

En caso de empate entre dos o más Oferentes/Proponentes, se procederá de acuerdo al siguiente procedimiento:

El Comité de Compras y Contrataciones procederá por una elección al azar, en presencia de Notario Público y de los interesados de manera virtual, utilizando para tales fines el procedimiento de sorteo.

2.15 Declaratoria de Desierto

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

- Por no haberse presentado Ofertas.
- Por haberse rechazado, descalificado, o porque no son convenientes para los intereses nacionales o institucionales todas las Ofertas o la única presentada.

En la Declaratoria de Desierto, la Entidad Contratante podrá reabrirlo dando un plazo para la presentación de Propuestas de hasta un cincuenta por ciento (50%) del plazo del proceso fallido.

2.16 Adjudicaciones Posteriores

En caso de incumplimiento del Oferente Adjudicatario, la Entidad Contratante procederá a solicitar, mediante "*Carta de Solicitud de Disponibilidad*", al siguiente Oferente/Proponente que certifique si está en capacidad de suplir los renglones que le fueren indicados, en un plazo no mayor **cinco (5) días**. Dicho Oferente/Proponente contará con un plazo de **Cuarenta y Ocho (48) horas** para responder la referida solicitud. En caso de respuesta afirmativa, el Oferente/Proponente deberá presentar la Garantía de Fiel cumplimiento del Contrato, conforme se establece en el presente Pliego de Condiciones Específicas.

2.17 Validez del Contrato

El Contrato será válido cuando se realice conforme al ordenamiento jurídico y cuando el acto definitivo de Adjudicación y la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato sean cumplidos.

2.18 Vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato corresponderá a la Póliza de Fianza emitida por una entidad aseguradora de la República Dominicana. La vigencia de la garantía será de cuatro (4) meses, contados a partir de la constitución de la misma, hasta el fiel cumplimiento del contrato.

2.19 Perfeccionamiento del Contrato

Para su perfeccionamiento deberán seguirse los procedimientos de contrataciones vigentes, cumpliendo con todas y cada una de sus disposiciones y el mismo deberá ajustarse al modelo que se adjunte a el presente Pliego de Condiciones Específicas, conforme al modelo estándar el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas.

2.20 Plazo para la Suscripción del Contrato

El Contrato deberá celebrarse en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, luego de la constitución y garantía de fiel cumplimiento, entregados por el oferente adjudicatario.

2.21 Incumplimiento del Contrato

Se considerará incumplimiento del Contrato:

- a. La variación en la calidad del servicio por parte del proveedor.
- b. Si el Proveedor no ejecuta todas las obligaciones requeridas a total y completa satisfacción del Contratista.
- c. Si el Proveedor viola cualquier término o condiciones del Contrato.

En el evento de terminación del Contrato, el Proveedor tendrá derecho a ser pagado por todo el trabajo adecuadamente realizado hasta el momento en que el Contratista le notifique la terminación.

2.22 Efectos del Incumplimiento

El incumplimiento del Contrato por parte del Proveedor determinará su finalización y supondrá para el mismo, la ejecución de la Póliza de Seguro de Fiel Cumplimiento del Contrato, procediéndose a contratar al Adjudicatario que haya quedado en el segundo lugar. En los casos en que el incumplimiento del Proveedor constituya falta de calidad de los bienes o servicios ejecutados o causare un daño o perjuicio a la institución, o a terceros, la Entidad Contratante podrá solicitar a la Dirección General de Contrataciones Públicas, en su calidad de Órgano Rector del Sistema, su inhabilitación temporal o definitiva, dependiendo de la gravedad de la falta.

2.23 Finalización del Contrato

El Contrato finalizará por vencimiento de su plazo, o por la concurrencia de alguna de las siguientes causas de resolución:

- Incumplimiento del Proveedor.

- Incursión sobrevenida del proveedor en alguna de las causas de prohibición de contratar con la Administración Pública que establezcan las normas vigentes, en especial el artículo núm. 14 de la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

2.24 Vigencia del Contrato

La vigencia del Contrato será de hasta tres (3) meses a partir de la fecha de la suscripción de este y muy particularmente con su Registro en la Contraloría General de la República, y hasta su fiel cumplimiento, de conformidad con el Cronograma de entrega acordado.

2.25 Inicio de Ejecución

Una vez formalizado el correspondiente Contrato entre la Entidad Contratante y el Proveedor, éste último iniciará la ejecución del servicio, posterior a la recepción del 20% del avance.

2.26 Tipo de Formularios

El Oferente/Proponente deberá presentar sus Ofertas de conformidad con los formularios determinados en el presente Pliego de Condiciones Específicas, los cuales se anexan como parte integral de la misma.

2.27 Anexos:

1. Presentación de Oferta (**SNCC.F.034**).
2. Formulario de Información sobre el Oferente (**SNCC.F.042**).
3. Presentación Formulario de Oferta Económica (**SNCC.F.033**).
4. Modelo de contrato (**SNCC.C.023**).