

**REPÚBLICA DOMINICANA
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ESTUDIO EXPERIENCIA DE USUARIOS EN LOS
CANALES DIGITALES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.**

1. Objetivo y alcance del Proceso.

El objeto 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 que deseen participar en el procedimiento de Compra Menor para la **Contratación del servicio de estudio de experiencia de usuarios en los canales digitales de las entidades de intermediación financiera, de ref. SUPBANCO-DAF-CM-2023-0019**

Este documento constituye la base para la preparación de las ofertas. Si el oferente/proponente omite suministrar alguna parte de la información requerida en la presente especificación técnica, o presenta una información que no se ajusta sustancialmente en todos los aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su propuesta.

2. Especificaciones técnicas del servicio.

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
1	<p>La propuesta debe contemplar los siguientes servicios y especificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una investigación de experiencia de los usuarios que utilizan las aplicaciones móviles y la banca en línea de las entidades supervisadas por la SB¹, para poder entender por qué utilizan estos canales, cómo navegan en ellos, qué opinan, cuál es su satisfacción, etc. Adicionalmente, identificar cuáles entidades ofrecen mejor experiencia en sus aplicativos. • Confeccionar un cuestionario del estudio y la metodología a utilizar. En caso de necesitar usuarios proponer la cantidad necesaria para el estudio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Las entidades supervisadas son 47, de éstas, 34 poseen banca en línea y 33 poseen aplicaciones móviles. (listado a proveer por la SB). ○ Las pruebas deberán realizarse en un mínimo de 5 usuarios. • Se van a probar dos (2) funcionalidades, las mismas serán ejecutadas en ambos canales (en la banca en línea y en la aplicación móvil). • El estudio debe entregar los siguientes análisis: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación de la disponibilidad, la usabilidad, rapidez de las aplicaciones y sus funcionalidades, la preferencia entre 	1	Servicio

¹ Las cooperativas no están supervisadas por la SB

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
	<p>aplicación móvil y banca en línea, etc., que ofrecen las entidades de intermediación financiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere un reporte final de resultados, con los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones, al igual que deberá entregar la data general obtenida durante el estudio. • Adjunto ejemplo de la estructura del informe final que realiza la Superintendencia de Bancos cada año, en donde será incorporado un módulo de ranking de experiencia de usuario. <p>https://sb.gob.do/publicaciones/publicaciones-tecnicas/ranking-de-digitalizacion-del-sector-bancario-dominicano-2022/</p>		

Ver detalles específicos en documento adjunto nombrado Especificaciones Técnicas.

3. Cronograma de entrega del servicio requerido:

- Los oferentes deben presentar un cronograma de trabajo que muestre el tiempo de los trabajos a realizar preferiblemente en formato Gantt.
- El oferente adjudicatario deberá coordinar con la subdirección Innovación e Inclusión Financiera para la puesta en marcha del servicio requerido.
- Las reuniones y recepción final se realizarán en **Sede Superintendencia de Bancos**: Av. México No. 52 esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, R.D.

4. Forma de Presentación de las Ofertas.

Los oferentes presentarán su oferta en moneda nacional (pesos dominicanos, RD\$). Los precios deberán presentarse con dos (2) decimales después del punto.

Las propuestas deberán ser presentadas en el plazo establecido de manera electrónica a través del Portal Transaccional de la DGCP o física la División de Compras de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana ubicada en la Av. México No. 52 esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, R. D. (2do. Piso).

En caso de que la oferta se presente de forma física en las instalaciones de esta Superintendencia, el sobre deberá estar rotulado de la siguiente manera:

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
 División de Compras / **Johanna Sención**
 Dirección: Avenida México No. 52, 2do. Piso. Santo Domingo, D. N., Rep. Dom.
Nombre del Oferente/ Proponente:
 Presentación: Oferta Técnico - Económica
 Referencia del Procedimiento: SUPBANCO-DAF-CM-2023-0019

Una vez pasada la hora establecida para la recepción de los sobres de los Oferentes/Proponentes, no se aceptará la presentación de nuevas propuestas, aunque la apertura no se inicie a la hora señalada en el cronograma del proceso.

La fecha límite de presentación de sus propuestas es el **lunes 20 de marzo de 2023 hasta las 2:00 P.M.**

5. Impuestos.

El Oferente será responsable y pagará todos los impuestos, derechos de aduana, o gravámenes que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con los bienes y servicios conexos a ser suministrados. Los precios de las ofertas **NO deben incluir ITBIS**, para la Superintendencia de Bancos (SB), conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 183-02 Monetaria y Financiera:

() ART. 18 Ley No. 183-02: Artículo 18. Naturaleza. La Superintendencia de Bancos es una entidad pública de Derecho Público con personalidad jurídica propia. Tiene su domicilio en su oficina principal de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, pudiendo establecer otras oficinas dentro del territorio nacional.*

La Superintendencia de Bancos está exenta de toda clase de impuestos, derechos, tasas o contribuciones, nacionales o municipales y en general, de toda carga contributiva que incida sobre sus bienes u operaciones. La Superintendencia de Bancos disfrutará, además, de franquicia postal y telegráfica. Contratará la adquisición de bienes y prestación de servicios necesarios para su funcionamiento con arreglo a los principios generales de la contratación pública y en especial de acuerdo con los principios de publicidad, concurrencia y transparencia, conforme Reglamento dictado por la Junta Monetaria.

Nota: El oferente que presente propuesta con ITBIS se descartara dicha propuesta sin más trámite.

6. Documentos a Presentar.

a. Credenciales (Subsanables)

- i. Formulario de Presentación de Oferta. (SNCC.F.034)
- ii. Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.D.042).
- iii. Certificación de la DGII que se encuentra al día en el pago de sus impuestos.
- iv. Certificación emitida por la TSS, que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la seguridad social.
- v. Copia de su registro mercantil vigente.
- vi. Registro de Proveedor del Estado (RPE), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas, en estado activo.
- vii. Formulario Compromiso Ético de Proveedores completado y firmado.

b. Oferta técnica

- i. **Presentar el Formulario de Experiencia del oferente en proyectos similares, (SNCC.D.049).** El oferente debe tener una experiencia de mínimo cinco (5) años en proyectos similares. Debe presentar portafolio de trabajos realizados para fines de referencia. Además, debe haber realizado por lo menos dos (2) implementaciones de alcance similares a este servicio requerido.

Como soporte a esta propuesta presentar evidencias como órdenes de compras, cartas de recepción definitiva o contrato relacionado a este tipo de contratación. **(No Subsanable)**.

- ii. **Oferta técnica.** Debe incluir la **Metodología y Plan de Trabajo**. El oferente debe presentar un documento o propuesta descriptiva que desglose su metodología de trabajo donde se detalle todo lo exigido en estas especificaciones técnicas, tales como: describa la forma en la que realizaran los servicios, proceso de recolección de datos, su logística, los entregables, las herramientas y equipos a utilizar, cantidad de personas u organigrama y grupos de trabajo a aplicar para la ejecución de los servicios, entre otros. El detalle de la metodología en la realización de estudios, el diseño metodológico, entre otros. **(No subsanable)**.
- iii. **Cronograma de trabajo.** Que muestre el tiempo de los trabajos a realizar preferiblemente en formato Gantt. **(No subsanable)**
- iv. El oferente deberá presentar una **carta compromiso** donde se compromete a brindar los servicios apegado a criterios éticos, de calidad, puntualidad y responsabilidad. Con un personal altamente calificado y con experiencia en cada una de sus responsabilidades para el evento. El proveedor debe comprometerse juntamente con la SB a lograr que el evento tenga el éxito esperado. **(Subsanable)**
- v. Los oferentes deben presentar mínimo **dos (2) cartas de referencia**. El oferente debe presentar como mínimo dos (2) cartas de referencia de al menos dos (2) trabajos similares realizados. Las cartas deberán estar firmadas y selladas, y con información que permita a la Superintendencia de Bancos la confirmación de estas. **(Subsanable)**

c. Oferta económica (No subsanable)

- i. **Formulario de Oferta Económica (SNCC.F.033)** o algún otro formato de cotización. Debe incluir descripción del servicio requerido, aceptación de las condiciones de pago y **los precios SIN ITBIS**.

7. Condiciones de Pago

La forma de pago será de la siguiente manera:

- o Primer pago: 20% de avance de anticipo al momento de la adjudicación contra presentación de la garantía de buen uso de anticipo y firma del contrato.
- o Segundo pago: 20% con la aprobación del plan de trabajo.
- o Tercer pago 30% con el avance del 30% del levantamiento.
- o Ultimo pago de 50% con la entrega final.

La condición de pago es Treinta (30) días, a realizarse con la entrega y recibo conforme de los bienes y servicios, luego de la presentación de la factura correspondiente. Las facturas deberán presentarse con Número de Comprobante Gubernamental B15, y deberán ser entregadas en la unidad de correspondiente, ubicada en la Avenida México, No.52, Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

8. Criterios de Evaluación

Ítem	Descripción	Cumple / No Cumple
Credenciales		
1	Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034)	
2	Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.D.042)	
3	El oferente deberá estar al día con el pago de sus impuestos en la DGII .	
4	El oferente deberá estar al día en el pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS)	

Ítem	Descripción	Cumple / No Cumple
5	Copia de su registro mercantil vigente.	
6	Registro de Proveedor del Estado (RPE), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas, en estado activo.	
7	Formulario Compromiso Ético de Proveedores completado y firmado.	
Oferta Técnica		Cumple / No Cumple
1	Presentar el Formulario de Experiencia del oferente en proyectos similares, (SNCC.D.049). El oferente debe tener una experiencia de mínimo cinco (5) años en proyectos similares. Debe presentar portafolio de trabajos realizados para fines de referencia. Además, debe haber realizado por lo menos dos (2) implementaciones de alcance similares a este servicio requerido. Como soporte a esta propuesta presentar evidencias como órdenes de compras, cartas de recepción definitiva o contrato relacionado a este tipo de contratación (No subsanable) .	
2	Debe incluir la Metodología y Plan de Trabajo . El oferente debe presentar un documento o propuesta descriptiva que desglose su metodología de trabajo donde se detalle todo lo exigido en estas especificaciones técnicas, tales como: describa la forma en la que realizarán los servicios, proceso de recolección de datos, su logística, los entregables, las herramientas y equipos a utilizar, cantidad de personas u organigrama y grupos de trabajo a aplicar para la ejecución de los servicios, entre otros. El detalle de la metodología en la realización de estudios, el diseño metodológico, entre otros. (No subsanable) .	
3	Cronograma de trabajo , que muestre el tiempo de los trabajos a realizar preferiblemente en formato Gantt. (No subsanable) .	
4	El oferente deberá presentar una carta compromiso donde se compromete a brindar los servicios apegado a criterios éticos, de calidad, puntualidad y responsabilidad. Con un personal altamente calificado y con experiencia en cada una de sus responsabilidades para el evento. El proveedor debe comprometerse juntamente con la SB a lograr que el evento tenga el éxito esperado (Subsanable)	
5	Los oferentes deben presentar mínimo dos (2) cartas de referencia. El oferente debe presentar como mínimo dos (2) cartas de referencia de al menos dos (2) trabajos similares realizados en los últimos 36 meses. Las cartas deberán estar firmadas y selladas, y con información que permita a la Superintendencia de Bancos la confirmación de estas. (Subsanables)	

9. Errores no Subsanables

Los errores NO subsanables en este procedimiento de contratación son:

- Presentación de ITBIS en su oferta económica.
- La no presentación del **formulario de Experiencia del oferente en proyectos similares, (SNCC.D.049)**.
- Metodología y Plan de Trabajo
- Cronograma de trabajo

10. Empates

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

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

11. Criterios de Adjudicación

Este proceso será **adjudicado en su totalidad a un único proveedor**. La adjudicación será decidida a aquellos oferentes que cumplan con las especificaciones técnicas, requisitos exigidos y sea calificada como la más conveniente para interés general, es decir, que luego de cumplir técnicamente posea el menor precio de acuerdo con el cumplimiento de los fines y cometidos de la administración de la Superintendencia de Bancos.

El oferente cuya adjudicación sobrepase el equivalente en pesos dominicanos de **Diez Mil Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (USD10,000)**, deberá presentar la **Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato** en favor de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, en el plazo de **cinco (5) días hábiles**, contados a partir de la notificación de la orden de compras, por el importe del cuatro por ciento (4%) del monto total de la orden a intervenir, consiste en una **Póliza emitida por una aseguradora de reconocida solvencia en la República Dominicana**, la misma debe tener vigencia de un (01) año. Para Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) será de un **UNO por ciento (1%)** del monto total del Contrato a intervenir, en favor Superintendencia de Bancos de la República, siempre que remitan la Certificación que emite el **MINISTERIO DE INDUSTRIA COMERCIO Y MIPYMES (MICM)** sobre calificación como empresa MIPYMES. Esta certificación debe estar vigente y su condición como tal debe estar actualizada en su Registro de Suplidores del Estado (RPE).

La vigencia de la garantía del fiel cumplimiento del Contrato deberá ser no menor de UN (01) año. La no comparecencia del Oferente Adjudicatario a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de la Orden de Compra se entenderá que renuncia a la Adjudicación y se procederá con las acciones que legalmente correspondan.

12. Evaluación del Proveedor

Concluida la entrega se realizará la evaluación del proveedor donde se tendrá en cuenta la puntualidad en la entrega, la calidad del bien o servicio entregado, la comunicación y accesibilidad, el servicio al cliente (amabilidad y rapidez en asistencia) y una apreciación general del proveedor.

13. Anexos:

- Formulario de Presentación de Oferta. (**SNCC.F.034**)
- Formulario de Información sobre el Oferente (**SNCC.D.042**).
- Formulario de Oferta Económica (**SNCC.F.033**)
- Formulario de Experiencia del oferente (**SNCC.D.049**)
- Formulario Compromiso Ético de Proveedores completado y firmado.

14. Contactos:

Superintendencia de Bancos división de Compras
Johanna Sención
Av. México #52 Esq. Leopoldo Navarro, Gascue, Santo Domingo, DN.
Teléfono: 809-685-8141 ext. 276
E-mail: jsencion@sb.gob.do; compras@sb.gob.do