

# CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS-PROFESIONALES DE RECURSOS HUMANOS EN LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LÍNEA DENTRO DEL PROGRAMA REPÚBLICA DIGITAL

## **Introducción**

Considerando que la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) de la República Dominicana, es una institución con dependencia del Poder Ejecutivo, creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en el país mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Siendo de interés muy particular fomentar, desarrollar y diseñar proyectos, políticas y estrategias que tiendan a las necesidades de los ciudadanos, se proyectó la creación de un organismo encargado de coordinar las iniciativas de desarrollo, amparado en las tecnologías de información y comunicación (TIC) de manera armónica y articulada acorde a los planes generales y estratégicos trazados por el Poder Ejecutivo, de crear el ambiente necesario para la competitividad, eficientizar y transparentar el desempeño de la Administración Pública, así como invertir en las áreas que propicien la participación de toda la ciudadanía. Sumado al interés como país de cumplir con los acuerdos suscritos con las Naciones Unidas.

Partiendo de lo antes expuesto, la OPTIC está enmarcada en el Programa de República Digital y dentro de este tenemos varios proyectos en los cuales está activamente desarrollando estrategias para su implementación, como es el proyecto Servicios Públicos en Línea, que surge por la necesidad de agrupar bajo un mismo esquema todos los servicios del estado que sean ofrecidos a través de internet, de manera que el ciudadano pueda encontrar fácilmente y bajo una ubicación web lo que busca.

Este proyecto tiene objetivos claros para el beneficio de sus usuarios y garantizar la entrega de los servicios públicos de manera efectiva, así como también les ahorrara a las instituciones gastos operativos.

## **Alcance del proyecto**

Este proyecto comprende la contratación de los servicios de una empresa especializada en proveer personal técnico en modalidad outsourcing para dar soporte, mantenimiento y mejora a la plataforma de servicios públicos en línea, como también automatizar parte los tramites y servicios priorizados del Proyecto República Digital, la plataforma comprende los siguientes módulos:

- Portal de Servicio Público en Línea,
- Identidad Única,
- Plataforma Softexpert
- Desarrollo de los módulos de APIs y pago en línea

## **Objetivos del proyecto**

- Dar mantenimiento a los diferentes módulos de la plataforma de servicios público en línea.
- Realizar modificaciones al portal web, backend, desarrollos de APIs y aplicaciones móviles que comprende este proyecto.
- Realizar configuraciones en la herramienta que apoya la automatización de los trámites y servicios.
- Documentar y modelar los nuevos servicios que se le asignen a los técnicos en este proyecto.
- Se debe modelar en la plataforma SoftExpert y automatizar 88 trámites o servicios del Estado Dominicano.

## **Personal solicitado**

Para este proceso el oferente deberá colocar una plantilla de técnicos con las siguientes características y cantidades:

- Dos (2) analistas-desarrolladores Senior para la herramienta SoftExpert.
- Ocho (8) analistas de procesos.
- Un (1) desarrollador senior WEB
- Un (1) desarrollador senior para teléfonos móvil
- Un (1) analista de pruebas y calidad de software.

El oferente deberá proponer la estructura y composición de su equipo y esta deberá estar acorde a lo solicitado en este proceso, debe detallar las principales disciplinas, metodología de trabajo del personal técnico ofertado.

Queda entendido que estos recursos contratados NO se considerarán empleados de OPTIC y estarán en la nómina de la empresa contratante quien asumirá las obligaciones económicas y legales de los recursos humanos provistos.

## **Duración**

La contratación de esta empresa será hasta completar 70 trámites en cualquiera de sus tres modalidades (transaccionales – nivel 1, nivel 2, nivel 3)

## **Derechos de propiedad**

Todos los productos, documentos e informes resultantes serán propiedad del OPTIC, así como también los productos informáticos (código fuente) generados de acuerdo con el tipo de licencia de los componentes utilizados.

## **Confidencialidad**

La plantilla de empleados que proporcionará el oferente adjudicatario deberá firmar un acuerdo de confidencialidad durante el desarrollo de este proyecto, donde se compromete a proteger la información que este obtenga de las instituciones y la propia OPTIC, haciéndose responsable por cualquier daño/perjuicio que se pudiera ocasionar por el uso indebido de la información accedida.

Este acuerdo de confidencialidad obligara entre otras cosas:

- Mantener el carácter secreto de la Información Confidencial y no darla a conocer sin el consentimiento escrito de la OPTIC.
- Utilizar la Información Confidencial exclusivamente para las tareas definidas en el alcance específico de este proyecto.
- Restituir toda la Información Confidencial al solo requerimiento de la Institución. Alternativamente, podrá destruir la Información Confidencial con el consentimiento de la Institución, en cuyo caso deberá probar a ésta tal destrucción.
- Revelar la Información Confidencial sólo a aquellas personas cuyo conocimiento sea indispensable para el fin para el cual fue provista. Estas personas tendrán las obligaciones aquí previstas, y el Oferente responderá por ellas.
- Eliminar toda copia electrónica y/o impresa de la Información Confidencial de cualquiera de los equipos informáticos u otros soportes, salvo autorización de la Institución, una vez finalizado el trabajo.

## **Coordinación, supervisión y plan de trabajo de este proceso.**

La coordinación, supervisión y asignación de las tareas a la plantilla técnica de los empleados del oferente que quedara adjudicatario será responsabilidad de la OPTIC y el gerente de proyecto que disponga para tales fines.

El gerente de OPTIC entregará al adjudicatario un informe de avances y actividades de los perfiles y servicios mensualmente o a solicitud de éste.

El gerente de OPTIC deberá presentar un plan de trabajo de este proyecto conforme a los requerimientos, alcance, expectativas y limitaciones que deben abordar mínimamente los siguientes puntos:

- Metodología para llevar a cabo las actividades y obtener el producto esperado.
- Destacar los problemas que se están tratando y su importancia.
- Explicar el enfoque técnico que se adoptaría para tratar los problemas.
- Describir las actividades principales requeridas para cada tramites o servicio.

**Proceso de Urgencia**  
**OPTIC-MAE-PEUR-2019-0002**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS-PROFESIONALES DE RECURSOS HUMANOS EN LA MODALIDAD DE OUTSOURCING**  
**PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LÍNEA**

- Duración de cada trámite o servicios y su complejidad.

El oferente debe coordinar con antelación con la OPTIC, permiso, vacaciones o cualquier actividad que resulta en la ausencia de la plantilla de técnicos propuesto.

En el caso de que un técnico faltare por mas de 1 semana, el oferente debe sustituir este técnico con otro que tenga el mismo perfil.

El gerente de la OPTIC le entregará al oferente un informe de productividad de los técnicos, pudiendo este solicitar el cambio de un técnico que tenga una productividad baja.

La plantilla de técnico que ponga el oferente a disposición de OPTIC debe acatar todas las políticas y reglamentos internos de esta institución.

### **Perfil de los recursos requeridos**

El Equipo de trabajo deberá estar conformado por consultores con experiencia comprobada en gestión de procesos de negocio BPM, en tecnología y metodología de desarrollo SOFTEXPERT BPM, PHP, LARAVEL, JAVASCRIPT, REACT NATIVE, REACT JS, REST API, WEB SERVICES, MYSQL, Base de datos (Multiplataformas), web services, utilización de UML, diseño y programación orientado a Objetos, Arquitectura Orientada a Servicios (SOA).

La oferta deberá presentar el equipo técnico de trabajo indicando las personas para cada uno de los siguientes roles:

#### **Analista de procesos**

Es el responsable de coordinar los trabajos para el análisis y la documentación de los procesos actuales, además, coordinará el diseño de los trámites y servicios que fueran asignados a él. Se deberá presentar los antecedentes académicos y profesionales los cuales serán evaluados. Deberá tener experiencia por lo menos dos años usando e implementado procesos con SOFTEXPERT BPM.

#### **Analista-desarrollador senior para BPM**

Cumplirán funciones de análisis y configuración del Sistema SOFTEXPERT BPM. Llevarán a cabo el desarrollo, testeo y despliegue de la aplicación. Se requiere experiencia en la gestión de requerimientos y en el empleo de las plataformas SOFTEXPERT BPM. Deberá dominar herramientas del tipo UML (Lenguaje Unificado de Modelaje) para poder interpretar las especificaciones funcionales y el diseño del nuevo sistema que deberá configurar. Se deberá presentar los antecedentes académicos y profesionales los cuales serán evaluados.

### **Desarrollador senior WEB**

Cumplirán funciones de desarrollo del Sistema. Se requiere experiencia en la gestión de requerimientos y en el empleo de las plataformas específicas PHP, LARAVEL, JAVASCRIPT, REACT JS, REST API, WEB SERVICES, MYSQL. Deberá dominar herramientas del tipo UML (Lenguaje Unificado de Modelaje) para poder interpretar las especificaciones funcionales y el diseño del nuevo sistema que deberá desarrollar. Se deberá presentar los antecedentes académicos y profesionales los cuales serán evaluados.

### **Desarrollador senior para teléfonos MOVIL**

Cumplirán funciones de desarrollo del Sistema. Se requiere experiencia en la gestión de requerimientos y en el empleo de las plataformas específicas REACT NATIVE, REST API, WEB SERVICES, MYSQL. Deberá dominar herramientas de programación nativa IOS y el diseño del nuevo sistema que deberá desarrollar. Se deberá presentar los antecedentes académicos y profesionales los cuales serán evaluados.

### **Analista de pruebas y calidad de software**

Cumplirá las funciones de coordinador de los trabajos vinculados con los procesos que garantizan la calidad del software. Experiencia desarrollando casos de usos de pruebas; para la ejecución de pruebas de unidad, funcional, rendimiento y de ambiente. Experiencia en pruebas automatizadas usando JAVA y SELENIUM.

**Proceso de Urgencia**  
**OPTIC-MAE-PEUR-2019-0002**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS-PROFESIONALES DE RECURSOS HUMANOS EN LA MODALIDAD DE OUTSOURCING**  
**PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LÍNEA**

**Tablas de ponderaciones para calificar los técnicos de la propuesta.**

<b>Criterios y sistema de puntos para la evaluación de las Propuestas Técnicas</b>	<b>Puntos máximos asignados</b>
<b>EXIGENCIAS PARA EL OFERENTE</b>	
<p>La empresa participante debe demostrar que tiene experiencia dando este tipo de servicio, debe enviar evidencia que demuestre que tiene empleados colocados en modalidad outsourcing</p> <p>Empleados colocados en una Empresa 10 puntos.  Empleados colocados en dos (2) Empresas 15 puntos.  Empleados colocados en más de tres (3) empresas 20 puntos.</p>	<b>20 puntos</b>
<p><b>Presentación de la oferta técnica (orden, pulcritud, legibilidad, coherencia, cronología, etc.). <u>Máximo 5 (cinco) puntos.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si presenta la su Propuesta poco legible, no contempla un orden lógico acorde al desarrollo de las actividades, poco coherente, sin consistencia cronológica u otras falencias que dificulten su evaluación, <b><u>no se otorgarán puntos</u></b> asociados a este criterio.</li> <li>▪ Si presenta su Propuesta legible, contempla un orden lógico acorde al desarrollo de las actividades, coherente, y consistente cronológicamente. Se otorgarán hasta <b><u>5 puntos.</u></b></li> </ul>	<b>5 puntos</b>

**Proceso de Urgencia**  
**OPTIC-MAE-PEUR-2019-0002**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS-PROFESIONALES DE RECURSOS HUMANOS EN LA MODALIDAD DE OUTSOURCING**  
**PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LÍNEA**

Criterios y sistema de puntos que se para la evaluación de las Propuestas Técnicas	Puntos máximos asignados
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	

<b>1- ANALISTAS DE PROCESOS (8 perfiles)</b>	
<p><b><u>Formación Académica (hasta 5 puntos):</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título universitario</b> (carrera en Administración de Empresas, ingeniería industrial, sistemas, Tecnología de información, ciencias sociales u otras ingenierías ). <u>Requisito mínimo excluyente.</u> presentar evidencia.</li> </ul> <p><b>Experiencia:</b> Se requiere experiencia en el modelamiento y automatización de procesos usando BPM. <u>Requisito mínimo excluyente.</u> presentar evidencia.</p> <p><b><u>Experiencia profesional (hasta 5 puntos):</u></b></p> <p><b>Experiencia general:</b> experiencia profesional mínima 2 (dos) años a partir de la obtención del título. <u>Requisito excluyente.</u></p> <p><b>Experiencia directa en implementación de procesos o tramites en alguna institución del estado dominicano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 puntos por cada implementación de servicios o proceso realizado en las instituciones del estado dominicano, presentar evidencia.</li> </ul> <p><i>Serán consideradas experiencias en las áreas de consultoría, asesorías, cargos y posiciones gerenciales en el estado dominicano. Demostración de experiencias en Procesos usando BPM y atomización de procesos y servicios.</i></p> <p><i>En todos los casos las experiencias deberán tener una duración igual o superior a 12 meses para puntuar.</i></p> <p><b><u>Experiencia profesional en la herramienta SoftExpert (hasta 10 puntos):</u></b></p> <p><i>Debe demostrar que tiene experiencia usando la herramienta SOFTEPERT BPM.</i></p>	<b>20 puntos</b>

**Proceso de Urgencia**  
**OPTIC-MAE-PEUR-2019-0002**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS-PROFESIONALES DE RECURSOS HUMANOS EN LA MODALIDAD DE OUTSOURCING**  
**PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LÍNEA**

<b>2–ANALISTA-DESARROLLADOR SENIOR para BPM (2 perfiles)</b>	
<p><b>Formación Académica (hasta 5 puntos)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título universitario o estudiante de termino:</b> graduados universitarios de carreras de Ingeniería de Sistemas, Licenciatura en Análisis de Sistemas o afines a las Tecnologías de la Información. <u>Requisito mínimo excluyente.</u></li> </ul> <p><b>Experiencia directa (hasta 15 puntos):</b></p> <p>Se requiere mínimo 1 año de experiencia utilizando metodología de BPM e implementando web services a sistema SOFTEXPERT BPM, PHP, LARAVEL, JAVASCRIPT, y MS SQL SERVER . <u>Requisito mínimo.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 puntos por cada experiencia de integración y configuración de servicios en alguna institución del estado dominicano usando alguna herramienta BPM <u>Hasta 15 puntos</u></li> <li>•</li> </ul>	<b>20 puntos</b>

<b>3–DESARROLLADOR SENIOR WEB (1 perfil)</b>	
<p><b>Formación Académica (hasta 3 puntos)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título universitario o estudiante de termino:</b> graduados universitarios de carreras de Ingeniería de Sistemas, Licenciatura en Análisis de Sistemas o afines a las Tecnologías de la Información. <u>Requisito mínimo excluyente.</u></li> </ul> <p><b>Experiencia:</b> Se requiere experiencia en la gestión de requerimientos y en el empleo de las plataformas específicas PHP, LARAVEL, JAVASCRIPT, REACT JS, REST API, WEB SERVICES, MYSQL. <u>Requisito mínimo excluyente.</u></p> <p><b>Experiencia directa (hasta 12 puntos):</b></p> <p>Se requiere mínimo 1 año de experiencia utilizando metodología de BPM e implementando web services a sistema SOFTEXPERT BPM y PHP, LARAVEL, JAVASCRIPT, REACT JS, REST API, WEB SERVICES, MYSQL. <u>Requisito mínimo.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 puntos por cada desarrollo, implementación y configuración de algún proyecto/trámite para procesos y servicios público, <u>Hasta 12 puntos.</u></li> </ul>	<b>15 puntos</b>

**Proceso de Urgencia  
OPTIC-MAE-PEUR-2019-0002**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS-PROFESIONALES DE RECURSOS HUMANOS EN LA MODALIDAD DE OUTSOURCING  
PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LÍNEA**

<b>4- DESARROLLADOR SENIOR MOVIL (1 perfil)</b>	
<p><b>Formación Académica (hasta 3 puntos)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título universitario o estudiante de termino:</b> graduados universitarios de carreras de Ingeniería de Sistemas, Licenciatura en Análisis de Sistemas o afines a las Tecnologías de la Información. <u>Requisito mínimo excluyente.</u></li> </ul> <p><b>Experiencia:</b> Se requiere experiencia en la gestión de requerimientos y en el empleo de las plataformas específicas REACT NATIVE, REST API, WEB SERVICES, MYSQL. Deberá dominar herramientas de programación nativa IOS <u>Requisito mínimo excluyente.</u></p> <p><b>Experiencia directa (hasta 12 puntos):</b></p> <p>Se requiere mínimo 1 año de experiencia utilizando metodología de BPM e implementando web services a sistema SOFTEXPERT BPM REACT NATIVE, REST API, WEB SERVICES, MYSQL. <u>Requisito mínimo.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 puntos por cada desarrollo, implementación y configuración de algún proyecto/trámite para procesos y servicios publico usando desarrollo móvil (APP), si involucra software BPM SoftExpert tiene un valor de 2 punto instituciones presentada, <u>Hasta 12 puntos.</u></li> </ul>	<b>15 puntos</b>

<b>5- ANALISTA DE PRUEBAS Y CALIDAD DE SOFTWARE (1 Perfil)</b>	
<p><b>Formación Académica (hasta 2 puntos):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título universitario o estudiante de termino</b> (carrera en Análisis de Sistemas, Ingeniería Informática, Tecnología u otras afines). <u>Requisito mínimo excluyente.</u></li> </ul> <p><b>Experiencia:</b> Experiencia desarrollando casos de usos de pruebas; para la ejecución de pruebas de unidad, funcional, rendimiento y de ambiente. Experiencia en pruebas automatizadas usando JAVA y SELENIUM u otra de igual alcance.</p> <p><b>Experiencia profesional (hasta 3 puntos):</b></p> <p><b>Experiencia directa en aseguramiento de calidad de software:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 punto por cada experiencia en participación de proyectos de pruebas de software. <b>hasta un máximo de 3 puntos</b></li> </ul>	<b>5 puntos</b>

## **Evidencias y validaciones**

- a) La experiencia será avalada, en todos los casos, con documentación (cartas de referencia, actas de recepción satisfactoria emitidas por el cliente, copia de contratos, o datos del cliente donde se pueda confirmar, etc.) de los trabajos realizados.

Cada documento presentado debe contener claramente en detalle la información que se desea respaldar e incluir datos de la persona de contacto, la cual debe tener suficiente criterio técnico para poder expresarse sobre la calidad y la magnitud del servicio prestado por el oferente al cliente. Estos datos son solicitados a fin de que la comisión evaluadora pueda verificar la información.

- b) Para validar la realización de los cursos, o especializaciones se deberán adjuntar copias de los certificados de participación. No serán evaluados aquellos cursos que no cuenten con el respaldo solicitado.
- c) El oferente debe incluir carta compromiso por cada consultor involucrado al proyecto; donde demuestre su compromiso de participación en el mismo.
- d) En los casos del analista de proceso, las experiencias deberán tener una duración igual o superior a 6 meses para puntuar. Incluir en CV su experiencia en proyecto, empresa contratista, y contacto en el proyecto.