



Título:

Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Abril 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de tecnología

Página:

1 de 10

Nombre del Servicio:

Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

1. Antecedentes

La Superintendencia de Bancos (SB) como ente supervisor de las entidades de intermediación financiera y cambiaria según lo establecido en la Ley 183-02, ha diseñado un plan estratégico 2021-2024 mediante el cual se propone: "Ser una institución referente nacional e internacionalmente, reconocida por la calidad de su supervisión y el acompañamiento que brinda a los usuarios de los servicios financieros, respaldada por un personal altamente calificado y la excelencia en su gestión", y para alcanzar la visión se han identificado seis ejes estratégicos que engloban los objetivos estratégicos e iniciativas que durante el período 2021-2024 la SB se propone ejecutar.

Uno de estos ejes estratégicos es el de Eficiencia y Fortalecimiento Institucional, el cual le permitirá a la SB contar con procesos y herramientas tecnológicas que faciliten la oportuna toma de decisiones.

En la actualidad la SB dispone de un sistema de gestión financiera que: (i) su uso y aplicación en el país es limitado; (ii) adolece de deficiencias en la parametrización de los procesos administrativos y financieros que realiza la institución, lo que impide que puedan generarse reportes básicos de información financiera y de contabilidad de costo, que permitan la correcta y oportuna toma de decisiones por parte de las autoridades; y (iii) debido al tipo de tecnología que utiliza, el mismo no puede ser accedido desde distintos tipos de dispositivos (i.e. computadoras, tabletas y/o celulares) y desde distintas localidades (i.e. trabajo remoto), sin vulnerar los elementos de seguridad de la información que tiene la institución.

En función de lo anterior la SB se dispuso a realizar el cambio de su sistema integral de gestión de recursos empresariales. Debido a las distintas funcionalidades, beneficios de integración con los demás softwares del mismo ecosistema que utiliza la institución, presencia en el país, así como facilidades de acceso a capacitación en el uso de la herramienta tanto para presentes como futuros colaboradores, la SB ha decidido adquirir el sistema Microsoft Dynamics 365 (Finance, Supply Chain Management y Human Resources) a través del acuerdo de licenciamiento Microsoft que tiene en la actualidad.

En consecuencia, la SB requiere contratar una empresa especializada en la implementación del Enterprise Resource Planning (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la realización de los trabajos necesarios para que la SB disponga del referido software con todas las adecuaciones que requiere el mismo para que esta pueda realizar y/o gestionar a través de este todas sus operaciones financieras, administrativas y de recursos humanos.

2. Descripción del servicio

2.1. Objetivo y Alcance del servicio requerido.

El objetivo es contratar los servicios de una empresa consultora experimentada, para la implementación, capacitación y puesta en marcha del sistema de gestión integral de recursos (Enterprise Resource Planning -ERP-) Microsoft Dynamics 365 en sus paquetes de licenciamiento: i. Finanzas (Finance), ii. Operaciones (Supply Chain Management), y iii. Gestión Humana (Human Resources). El costo de la propuesta de implementación no debe incluir las licencias del software.

El software será implementado como un servicio en la nube o Software as a Service (SaaS).

El oferente debe considerar dentro del alcance del proyecto las siguientes actividades/procesos, los cuales deben formar parte de su oferta técnica y económica:



Título: Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana		Fecha de Actualización: [Abril 2021]	
Dirección/Gerencia:	Dirección de tecnología	Página:	2 de 10

- Levantamiento de las necesidades en cantidad y tipos de licencias requeridas para el uso de los distintos usuarios de la institución.
- Diseñar los macroprocesos, procesos y subprocesos que deben llevarse a cabo para las funcionalidades a ser implementadas, garantizando que los mismos estén acorde con las normas ISO 38500:2015, ISO 2700:2018, ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.
- Definir y crear los flujos de trabajo (workflows) necesarios para integrar los procesos de la SB en el sistema ERP.
- Se debe establecer un plan efectivo para definir la forma de llevar a cabo los cambios en el aplicativo, y sus requisitos de implementación.
- Evaluar los procesos actuales para determinar posibles mejoras, observando las mejores prácticas y las herramientas del sistema ERP.
- Garantizar el cumplimiento de la implementación, instalación, personalizaciones, puesta en marcha, entrenamientos, seguimiento postpuesto en producción de un año (i.e. garantía, soporte y mantenimiento).
- Configurar todos los reportes fiscales en los formatos de la Dirección General de Impuestos Internos (tanto formato Excel como formato TXT para carga a plataforma DGII – IR3, IR17, 606).
- Configurar todos los reportes asociados a la Tesorería de la Seguridad Social y a Riesgos Laborales (TSS y SRL).
- Cumplir con la carga de maestros, documentos vigentes, así como saldos/balances iniciales.
- Presentar y ejecutar un plan de capacitación y entrenamiento a todo el personal de la SB con interacción con el sistema, ajustado a cada tipo de usuario, de al menos 40 horas para los usuarios finales (70 usuarios aproximadamente) y de al menos 60 horas para el personal técnico (10 usuarios aproximadamente) para la gestión, soporte y mantenimiento del sistema.
- Proveer todos los manuales de usuario y los manuales de procedimiento operativos del sistema, indicando en ellos las políticas, leyes, reglamentos, y manuales de procesos sobre los cuales se fundamentan. Los manuales deben estar elaborados en el formato de manuales de procedimientos de la SB y deben contener una representación gráfica del proceso (Flow chart) elaborado bajo la metodología Business Process Modeling Notation (BPMN).
- Evaluar, proponer e implementar la migración de la información que se tiene en el sistema de gestión financiera actual (i.e. SIAL) y del sistema anterior a este (i.e. SARH), u evaluar, proponer e implementar alguna otra herramienta de comunicación entre los sistemas que permita acceder a la data sin tener que salir del sistema a ser implementado y tener que ingresar a unos de los sistemas anteriores (Power BI, Web Service, etc).

Nota:

Todos los procesos implementados en el ERP deben estar pensados para que el intercambio, aprobación o devolución de los documentos se realice de manera electrónica de forma que se minimice el uso de documentos impresos, de cara a un modelo de gestión de Oficina sin Papel (Paperless).

Los flujos y procesos deberán estar diseñados para que todas las solicitudes y requerimientos, de cualquier naturaleza, se puedan ingresar de manera electrónica directamente desde el área requirente (adjuntando la documentación soporte que aplique según política), y que luego dichas solicitudes vayan a aprobación de los niveles requeridos según la política correspondiente, sin que tenga que intervenir procesos manuales o documentos impresos. El flujo de la herramienta debe permitir que la SB pueda implementar una ventanilla única de recepción de facturas y documentos originales.

2.2. Cronograma de entrega del servicio requerido:

El proveedor debe entregar un cronograma preliminar que contenga cada una de las fases del proyecto, incluyendo la planificación y levantamiento de informaciones.

Como base para la elaboración de este cronograma preliminar, el proveedor debe considerar:



Título: Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana		Fecha de Actualización: [Abril 2021]	
Dirección/Gerencia:	Dirección de tecnología	Página:	3 de 10

- concluir con la puesta en marcha (go-live) de la herramienta en un plazo no mayor a seis (6) meses a partir de la fecha de firma del contrato;
- el cronograma preliminar debe contener la secuencia de implementación de los diferentes módulos;
- la SB tiene la intención de contabilizar sus operaciones básicas (i.e. cuentas por pagar, entradas de diarios) en el nuevo sistema a partir del 1ro de enero del 2022, así como administrar en el nuevo sistema la medición del desempeño de los empleados desde igual fecha.

Una vez firmado el contrato, la reunión de inicio del proyecto (kick-off) debe realizarse en un plazo no mayor a tres (3) días laborables; el cronograma definitivo de implementación (línea base) deberá estar definido en un plazo no mayor a cinco (5) días laborables a partir de dicha reunión de inicio del proyecto (kick-off).

2.3. Especificaciones técnicas del servicio requerido:

Se requieren los servicios de implementación de los paquetes de licenciamiento Finance, Supply Chain Management (Operations) y Human Resource del software ERP Microsoft Dynamics 365 en su versión en servicio en la nube o comúnmente llamado Software as a Service (SaaS).

Se requiere la implementación de los módulos necesarios para atender los requerimientos de la institución en materia de:

- **Gestión Financiera:** Gestión de los procesos de Tesorería, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar y Gestión de la Contabilidad según los lineamientos de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), preparación y publicación de los estados financieros según los lineamientos de la DIGECOG, la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y la Dirección General de Ética. La herramienta debe tener la capacidad de que se pueda realizar la gestión financiera por compañía y consolidado. En adición, la implementación de la herramienta debe considerar que se puede administrar de manera digital todo lo relacionado a la entrega y custodia de los cheques. El auxiliar de cuentas por cobrar debe permitir generar reportes de facturas con su correspondiente fecha de vencimiento, que a su vez pueda ser trazado con la contabilidad periódicamente.
- **Compras y Abastecimiento:** Gestión punta a punta del proceso de compras según los lineamientos de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), evaluación de proveedores, gestión de garantías y vencimiento, órdenes de compras, devoluciones, back order, solicitudes y requisiciones, Plan Anual de Compras de la DGCP, y capacidad de integración con el portal transaccional de la DGCP. En adición, la solución debe tener la capacidad de administrar un catálogo único y central de proveedores.
- **Presupuesto y Control Presupuestario:** Elaboración de los presupuestos, monitoreo de la ejecución presupuestaria por centros de costos; al igual que la planificación, monitoreo y gestión de proyectos. El sistema debe configurarse de manera que pueda tenerse la información presupuestaria en sus distintos estatus, i.e. presupuesto consignado, comprometido, devengado, y pagado.
- **Nómina y Recursos Humanos:** Gestión de Recursos Humanos, nómina de pagos electrónicos y por cheques, capacitación, evaluación de desempeño, emisión de certificaciones de trabajo y otras. Manejo de planes de pensiones, entre otros beneficios que la SB otorga a sus empleados, incluyendo la visualización de los volantes de pago de las nóminas, la gestión centralizada de todos los beneficios y facilidades que están estipulados en el reglamento de RRHH de la institución. También debe considerarse la implementación de los demás subsistemas de RRHH: Capacitación, Medición del Desempeño, Subsidios, Gastos de Dietas y Viáticos, y cualquier otro componente del Reglamento de Administración de RRHH de la SB. El oferente debe asegurarse de realizar todas las parametrizaciones y/o desarrollos necesarios para que el sistema pueda realizar todos los procesos de nómina de acuerdo a las disposiciones del Código de Trabajo y el Reglamento de Administración de Recursos Humanos de la SB.
- **Préstamos al personal:** El proveedor debe implementar, parametrizar y/o desarrollar los elementos necesarios para que la herramienta permita la gestión de las facilidades crediticias que la institución otorga a sus empleados y



Título:

Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Abril 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de tecnología

Página:

4 de 10

funcionarios, tanto en la figura de préstamos como en la figura de subsidio de tasas. Por ende, se espera que la solución pueda calcular los intereses correspondientes a los préstamos.

- **Consumos Cafetería:** El proveedor debe implementar, parametrizar y/o desarrollar los elementos necesarios para que la herramienta permita la gestión de los consumos de los colaboradores de la SB en la cafetería, tanto por subsidio como consumos a crédito contra pago de nómina.
- **Inteligencia de Negocios y Reportes:** Elaboración de los tableros de mando (dashboard) y reportes de la SB, así como de cada una de las autoridades, directivos y encargados de división de la institución, de manera que puedan gestionar de forma centralizada los distintos indicadores claves de desempeño de las áreas bajo su administración.
- **Gestión de Inventario:** Módulo para la gestión de inventarios de corta duración Suministros, y otros tipos de inventario. El sistema debe generar el auxiliar de inventario incluyendo la cantidad por pieza o partida, valor unitario, valor total, etc. Adicionalmente, debe poder generarse con corte a cualquier fecha solicitada.
- **Gestión de Activos Fijos:** Módulo para la gestión de activos fijos, depreciación y todos los lineamientos establecidos por Bienes Nacionales. Deben configurarse los auxiliares de activos fijos con su correspondiente depreciación acumulada, valor en libros, vida útil, gasto de depreciación, ubicación física y por centro de costo, entre otros que pudieran evaluar como necesarios. Adicionalmente debe parametrizarse lo relativo a la gestión de mantenimiento de los mismos (edificaciones, vehículos, equipos, plantas eléctricas, entre otros) mediante el cual se pueda contar con toda la información referente a los mantenimientos, averías, datos técnicos, seguros, garantías, repuestos, entre otras funcionalidades estándares de módulos de esta naturaleza.
- **Gestión de activos intangibles:** El sistema debe generar el auxiliar de activos intangibles con su correspondiente amortización acumulada, valor en libros, vida útil, gasto de amortización, entre otros que pudieran evaluar como necesarios.
- **Gestión de Impuestos:** A pesar de que la SB está exenta del pago del impuesto sobre la Renta y del ITBIS. En sus operaciones con proveedores y empleados, en la SB se generan aspectos impositivos que deben ser reportados a las distintas entidades (DGII, TSS), por lo tanto, la herramienta debe permitir la adecuada gestión impositiva referente a retenciones, Número de Comprobantes Fiscales (NCFs), certificaciones a proveedores y empleados, y su integración con el portal de la TSS para el reporte mensual de las retenciones de Seguridad Sociales e ISR, al igual que su integración con la DGII para el reporte mensual de los NCFs. En adición la solución debe permitir el manejo de todos los aspectos impositivos que se desprenden del Reglamento de RRHH de la institución.
- **Gestión Bancaria y de Tesorería:** Configurar la carga masiva de la información que permita la conciliación automática de los movimientos de las cuentas bancarias que posee la SB. En adición, la implementación debe tener la capacidad de manejar las inversiones en bonos y fondos mutuos que realiza la institución mediante puestos de bolsa y administradora de fondos de inversión. Se espera que la solución pueda calcular los intereses de las inversiones en CDs y otros tipos de inversiones que realiza la SB.
- **Gestión por Centros de Costos y Proyectos:** La contabilización de las operaciones diarias debe estar configurada tanto por el centro de costo que lo administra y/o por el proyecto o iniciativa al que está asociado. La implementación debe hacerse de manera que se aseguren las mejores prácticas del mercado en cuanto a la gestión de proyectos y su contabilización.
- **Gestión Firma Digital:** Configurar la herramienta para que los responsables de aprobaciones puedan utilizar sus certificados de firma digital que actualmente la SB tiene disponible. En este sentido, el oferente debe implementar la solución para que permita a los funcionarios de la SB firmar digitalmente los documentos que requieran de su firma, en cualquier lugar donde tengan acceso a la solución mediante dispositivos móviles.
- **Auditoría:** El implementador debe asegurarse de que la solución registre en una bitácora todas las transacciones que se realicen, y que dicha bitácora pueda ser gestionada desde un punto central.
- **Conexión con la DGII.** El oferente debe considerar implementar la integración entre la herramienta y la plataforma de DGII para la validación de la cédula o RNC de los distintos proveedores de la SB al momento de su creación, según aplique. La solución debe validar los NCF ingresado con los servicios de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) con el registro de las facturas.

AS



Título:

Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Abril 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de tecnología

Página:

5 de 10

El oferente deberá contar con expertos en procesos administrativos, financieros y de gestión humana, quienes, al momento del inicio del diseño del ERP, y usando como base los procesos definidos en la SB, deben identificar y sugerir las mejoras prácticas que deban ser incorporadas en la herramienta para que la SB logre con esto no solo la automatización sino también la optimización de sus procesos actuales.

El oferente debe contemplar en su propuesta de capacitación, una metodología para asegurar la transferencia de conocimiento al personal técnico y funcional de la SB en los aspectos relacionados a la plataforma e infraestructura, aplicaciones y soluciones utilizadas en el proyecto y configuración y desarrollo de nuevos módulos del ERP (i.e. evaluación de lo aprendido). Adicionalmente, el oferente deberá incluir la documentación funcional y técnica de la solución implementada (i.e. el oferente deberá entregar los manuales y grabaciones en digital de los procesos en los distintos módulos de Dynamics 365; además, deberá entregar el diseño técnico y funcional de la solución, y las modificaciones acordadas). Debe ser capacitado en el uso del ERP mediante cursos formales el personal de Administrativo, Financiero, Gestión Humana, Auditoría Interna y todo el personal de la SB que tenga incidencia en el sistema.

El oferente debe incluir en la propuesta un servicio de Post Implementación por un período mínimo de UN (1) año, a partir de la fecha de aceptación definitiva del proyecto, y que incluya de forma enunciativa mas no limitativa los siguientes servicios de soporte:

- Verificar el correcto funcionamiento cada uno de los módulos implementados, y dar los mantenimientos que correspondan ante situaciones que impidan la adecuada operación del ERP.
- Cubrir asistencia técnica y consultas tanto telefónicas como vía email al personal de tecnología y usuarios de la Superintendencia de Bancos, así como intermediación con Microsoft para solución de problemas, y soporte remoto inmediato ante situaciones que se presenten luego de la implementación.
- Otorgar una garantía a la implementación, obligándose a realizar los cambios necesarios para solventar las fallas o errores que no hayan sido detectados en las etapas de prueba, sobre las funcionalidades y procesos acordados durante el proceso del proyecto.
- El proveedor debe garantizar correcciones de errores en la implementación de la aplicación sin costo adicional.
- Los tiempos máximos de resolución no deben exceder las cuatro (4) horas, o el tiempo acordado entre las partes en caso de que razonablemente el mismo no pueda ser resuelto dentro de las cuatro (4) horas establecidas.

Seguridad de la Información

El oferente debe considerar en la presentación de su propuesta los siguientes aspectos relacionados a la seguridad de la información:

- Proveer información sobre los controles de seguridad implementados en el desarrollo de software.
- Proveer información sobre los controles de seguridad en uso para la administración de la plataforma.

El ERP será utilizado por un total aproximado de 80 usuarios quienes tendrían acceso a los módulos; y aproximadamente 620 usuarios que tendrían acceso a visualizar información o reportes que se publiquen vía el sistema.

Anexo a este documento se presenta una tabla listando de manera ilustrativa, mas no limitativa, todos los módulos y/o funcionalidades adicionales a las ya descritas en estos términos de referencia, que deben ser implementadas (ver "Requisitos ERP MS Dynamics 365").

3. Requisitos al oferente, tanto para su selección o si resulta adjudicatario de los servicios:

- El oferente debe poseer su Registro de Proveedor del Estado (RPE) en estado activo; además, deberá estar al día en el pago de sus impuestos.
- Los oferentes deben presentar al menos tres (3) implementaciones exitosas del ERP Dynamics a clientes diferentes; una (1) de estas implementaciones exitosas debe ser implementando el ERP Microsoft Dynamics 365 Finance and Operation. Las implementaciones deben tener un alcance similar o superior a lo requerido. Se entenderá por alcance similar a



Título: Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana		Fecha de Actualización: [Abril 2021]	
Dirección/Gerencia:	Dirección de tecnología	Página:	6 de 10

implementaciones de los paquetes de licenciamiento requeridos a implementar indicados en estas especificaciones técnicas.

- El oferente debe presentar al menos **tres (3) cartas de referencia** de clientes diferentes con los datos de las empresas donde se realizaron consultorías de implementación exitosas. La Superintendencia a través de su equipo pericial podrá indagar sobre los trabajos realizados y el éxito de las implementaciones trabajadas.
- Los oferentes deben poseer una certificación que los acredite con la competencia de grado Silver o Gold en Enterprise Resource Planning de Microsoft. Para acreditar este requerimiento deben presentar la carta o certificación vigente de Microsoft.
- Los oferentes deben presentar su **Metodología y Plan de trabajo** (ver sección 2.2) que especifique un esquema de desarrollo, configuración, que permita dejar en funcionamiento todos los módulos a ser implementados y descritos en su propuesta y contemple:
 - Dividir en varias etapas, asignando módulos del ERP a cada una.
 - Especificar los resultados esperados en cada una de las etapas y el tiempo de duración de cada etapa.
 - Descripción de como realizarán la implementación, su metodología, procedimientos y herramientas que utilizarán.
 - Organigrama del equipo destinado al proyecto.
 - Especificar el equipo de trabajo indicando los nombres y roles de los especialistas que se asignarán a cada etapa del proyecto
 - Plan de comunicación y entrega de informes que contenga actas de reuniones, registros de incidencias y riesgos, informes sobre el estado del proyecto, puesta en marcha, entrega de reportes, entre otros.
 - Plasmar el programa de capacitación que ofrecerá a la SB.
 - Detallar lo incluido en el soporte post implementación.

En esta Metodología y Plan de trabajo el oferente debe describir paso a paso como irá ejecutando la implementación del software en la Superintendencia de Bancos. Además, debe identificar qué apoyo requiere del personal de la SB para el traspaso del conocimiento y en sentido general el éxito del proyecto.

- Los oferentes deberán presentar el **cronograma de trabajo** propuesto en formato Gantt en donde se pueda apreciar: (i) las distintas tareas e hitos del proyecto; (ii) fecha de inicio y finalización de cada tarea; (iii) recursos humanos del oferente y de la SB; (iv) ruta crítica; (v) entre otros. Este cronograma deberá estar presentado en formato de hoja de cálculo (MS-Excel) y PDF.
- Los oferentes deberán contemplar en su propuesta todo el personal necesario para cumplir con las fechas de la implementación del Software.
- El proveedor adjudicado deberá desarrollar un plan de capacitación de forma presencial, (salvo situaciones de dificultad con la pandemia COVID19 este programa será desarrolla de forma virtual) al personal técnico, y al usuario final donde se le suministrarán todos los manuales necesarios tanto en formato físico como digital.
- Las capacitaciones ofrecidas por el proveedor al personal técnico deberán ser tales que permitan el personal de Tecnología de esta Superintendencia de Bancos quede capacitado para administrar y operar adecuadamente y sin problemas la solución, como medio de verificación deberá administrarse una evaluación (ver sección 2.3).
- El oferente deberá ofrecer las capacitaciones con facilitadores certificados en entrenamiento de Microsoft y con alto nivel de experiencia en los temas a impartir.
- El consultor adjudicatario deberá cumplir con la carga de maestros, documentos vigentes y saldos/balances iniciales.
- El oferente deberá implementar la incorporación del sistema al proceso de firmas digitales. Debe realizar una interfase para el portal transaccional de compras. Interfaz con el sistema de ponche para la gestión del tiempo de los empleados, entre otros.
- El consultor debe definir y crear conjuntamente con la SB los diferentes flujos de trabajo (workflow) necesarios para integrar los procesos de la Superintendencia de Bancos en el sistema.
- El oferente se compromete a que, en caso de existir situaciones de inconductas en su equipo de trabajo del oferente, reportadas por la SB, la empresa consultora sustituirá a la persona del conflicto, por un personal de igual o mejor competencia técnica del sustituido.



Título:	Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Fecha de Actualización: [Abril 2021]
	Dirección/Gerencia:	Dirección de tecnología

- El oferente debe ofrecer un servicio post-implementación que incluya atención telefónica y vía email, intermediación con Microsoft para solución de problemas, y soporte remoto inmediato ante situaciones que se presenten luego de la implementación.
- El oferente debe presentar un borrador de Acuerdo de Servicio (SLA) para el soporte y garantía post implementación de UN (1) año de acuerdo a lo exigido en estos términos de referencia, que contenga:
 - Horario de servicios de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm.
 - Los reportes deben generarse a través de tickets.
 - Las fallas reportadas de nivel crítico deben tener la solución en máximo cuatro (4) horas en el horario establecido, o el tiempo acordado entre las partes en caso de que razonablemente el mismo no pueda ser resuelto dentro de las cuatro (4) horas establecidas.
 - Todos los nuevos requerimientos asociados a nuevas configuraciones, personalizaciones/customizaciones e implementación y configuración de nuevos módulos, reportes, integraciones, entre otras solicitudes especiales asociadas a la naturaleza de la solución, deberán ser ejecutadas y entregadas en el marco de los tiempos establecidos y programados entre el oferente y la SB.
 - En caso de no tener respuesta en los tiempos establecidos por ambas partes, el proveedor deberá consignar una estructura de escalonamiento, esta matriz debe contemplar la máxima autoridad de la empresa consultora.
- El oferente en su propuesta debe presentar una matriz de los riesgos típicos que ocurren en la implementación de este software adaptado a la Superintendencia de Bancos. Debe identificar los riesgos y su forma de mitigación.
- La selección del personal que trabajará en el proyecto de implementación de parte del oferente debe ser tal que permita trabajar de forma paralela en las distintas áreas funcionales de los diferentes módulos a implementar de manera que puedan lograrse los objetivos en términos de fecha, tanto para la contabilización de sus operaciones básicas así como para administrar el mediante el sistema lo relativo a la medición del desempeño del personal, como se establece en la sección 2.2.
- El oferente adjudicado debe documentar con minutas e informes todas las actividades y reuniones que se realizan. Debe llevar el control de cambios del proyecto con las distintas aprobaciones. El oferente adjudicatario deberá entregar los planos del negocio (business blueprint) de la implementación.
- Una vez iniciado los trabajos de consultoría, el oferente adjudicatario, no podrá hacer ningún reclamo de estos, indicando desconocimiento de las responsabilidades enumeradas en estos términos de referencia, así como cualquier otro soporte del proceso y/o documento presentado en la oferta.
- La SB tiene la intención de gestionar este proyecto bajo la metodología del PMI®, por lo que se recomienda a los oferentes contar con al menos una persona certificada en PMP® o PMI-ACP®.

4. Requisitos al personal de la empresa:

- Gerente o Líder del Proyecto:
 - Debe poseer una experiencia de **mínimo cinco (5) años** en implementaciones del ERP Microsoft Dynamics. De este tiempo debe poseer al menos **un (1) año de experiencia** en Microsoft Dynamics 365.
 - Debe haber dirigido al menos **tres (3) implementaciones exitosas** de Microsoft Dynamics. Las cuales debe demostrar en el formulario de experiencia del personal con sus soportes.
 - Debe estar certificado por Microsoft en las líneas de negocios de Enterprise Resource Planning (ERP).
- Capacidad y Experiencia del personal del equipo del Proyecto:
 - Dentro de los miembros del equipo del proyecto o dentro del equipo identificado para trabajar en la consultoría debe existir (deben completar el formulario de currículum del personal y experiencia del personal del oferente):
 - **Mínimo UN (1) consultor en finanzas** especialista en la herramienta Dynamics 365, para la consultoría en la implementación de los módulos del paquete de licenciamiento Finance. Este consultor deberá diseñar y proponer los modelos de informes y reportes requeridos para el área financiera, además deberá analizar todos los requisitos funcionales del área financiera de la SB y hacer el traspaso de



Título:

Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Abril 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de tecnología

Página:

8 de 10

conocimiento o guiar los entrenamientos al equipo funcional de esa área en la SB. Deberá tener experiencia en al menos dos (2) implementaciones del paquete de licenciamiento Finance.

- Mínimo UN (1) consultor en el paquete de licenciamiento **Supply Chain Management (Operaciones)** con experiencia demostrable en la gestión de compras, inventarios y suministros. Deberá tener experiencia en al menos una (1) implementación del paquete de licenciamiento Supply Chain Management (Operaciones). Es deseable que el consultor u otro profesional dentro de su equipo tenga conocimientos de los procesos de compras en base a la Ley de Compras y Contrataciones 340-06 de la República Dominicana.
- UN (1) consultor en Recursos Humanos especialista en Dynamics 365 para la consultoría en la implementación del paquete de licenciamiento **Human Resource**. Debe tener experiencia probada en implementaciones exitosas de este módulo sea en la República Dominicana o el exterior.
- UN (1) especialista en el área de capacitación certificado en MS Dynamics para los entrenamientos a realizar al personal usuario y funcional del sistema.
- Varios miembros del equipo destinado al proyecto (i.e. consultores técnicos) deben estar designados exclusivamente para trabajar en el desarrollo de la aplicación, instalación y configuración, servicios y mantenimiento, entre otros. Al menos una de estas personas debe estar certificadas por Microsoft para trabajar con la aplicación para su configuración y desarrollo.
 - Opcionalmente los miembros en su conjunto deben poseer certificaciones en: Implementación de soluciones ERP, MS-SQL, Seguridad informática, desarrollo WEB y Riesgo tecnológico.
- El personal que asista a la SB debe portar los elementos de protección necesarios para evitar la propagación del virus COVID-19. Debe usar de forma permanente y obligatoria mascarillas quirúrgicas o KN95, y guardar el distanciamiento social.
- El personal del oferente debe estar debidamente identificado, portar carnet de empleado que identifique al personal de la empresa.

5. Forma de pago

Se otorgará un 20% de anticipo luego de la presentación de la Garantía de Buen Uso de Anticipo y firma del contrato. El resto de los pagos se realizarán aplicando el siguiente esquema, según los entregables completados:

Hito	Documentación requerida	Pago (como porcentaje del monto de la oferta)
Anticipo: Pagado posterior a la presentación de la garantía de buen uso de anticipo y firma de contrato	Garantía de buen uso del anticipo y Contrato Firmado	20%
Hito para Pago (1): Concluida todas las actividades previas y hasta el hito del Plan de Trabajo Final correspondiente con el 30% de avance del proyecto (este hito será definido durante el proceso de perfeccionamiento del Plan de Trabajo, de común acuerdo el oferente adjudicado y la Superintendencia de Bancos).	Factura por un monto de 18.75% del monto de la oferta y Acta de Aceptación de Avance debida firmada por los Representantes de la SB y el Representante del Oferente Adjudicado.	15%
Hito para Pago (2): Concluida todas las actividades previas y hasta el hito del Plan de trabajo final correspondiente con el 60% de avance del proyecto (hito definido durante el proceso de perfeccionamiento del Plan de Trabajo entre el oferente adjudicado y la Superintendencia de Bancos).	Factura por un monto de 18.75% del monto de la oferta y Acta de Aceptación de Avance debida firmada por los Representantes de la SB y el Representante del Oferente Adjudicado.	15%



Título:

Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Abril 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de tecnología

Página:

9 de 10

Hito para Pago (3): Concluida todas las actividades previas y hasta el hito del Plan de trabajo final correspondiente con el 90% de avance del proyecto (hito definido durante el proceso de perfeccionamiento del Plan de Trabajo entre el oferente adjudicado y la Superintendencia de Bancos).

Factura por un monto de 25% del monto de la oferta y Acta de Aceptación de Avance debida firmada por los Representantes de la SB y el Representante del Oferente Adjudicado.

20%

Aceptación Conforme: Una vez concluidos todas las actividades de implementación del proyecto, terminada la capacitación y firmado el certificado de recepción conforme de los servicios.

Factura por un monto de 37.5% del monto de la oferta y Acta de Aceptación Conforme debida firmada por los Representantes de la SB y el Representante del Oferente Adjudicado.

30%

Cada pago será realizado en no más de 30 días de haber presentado la factura con la documentación requerida. Contra cada una de las facturas presentadas se estará amortizando la proporción correspondiente del anticipo (e.g. Factura por 18.75% del monto de la Oferta – 20% del Monto de la Factura = Pago por 15% del monto de la oferta).

Los Representantes de la SB para fines de aceptación conforme de los avances del proyecto de implementación serán el Director Administrativo y Financiero, la Directora de Tecnología y el Director de Recursos Humanos.

El oferente adjudicatario, deberá presentar una garantía de fiel cumplimiento con un plazo no menor a 18 meses (los 6 meses de implementación más los 12 meses de servicio post-implementación).

El oferente debe considerar que el monto de la oferta no debe presentar/incluir ITBIS, y que con cada pago de factura presentada se realizaran las retenciones establecidas en el código tributario.


6. Criterios de Evaluación Técnica

Ítem	Descripción	Cumple / No Cumple
1	Presentar el Formulario de Experiencia del oferente en proyectos similares, (SNCC.D.049). El oferente debe presentar al menos tres (3) implementaciones exitosas del ERP Dynamics a clientes diferentes; una (1) de estas implementaciones exitosas debe ser implementando el ERP Microsoft Dynamics 365. Las implementaciones deben tener un alcance similar o superior a lo requerido. Se entenderá por alcance similar a implementaciones de los módulos listados en el documento anexo "Requisitos ERP MS Dynamics 365". Como soporte a este formulario debe presentar Certificados de Aceptación Conforme, cartas de recepción definitiva de trabajos similares, o copia de contratos de trabajo similares. Las cartas de referencia que se solicitan en el ítem no. 2 podrán servir para acreditar este requisito siempre que las mismas se correspondan a una implementación exitosa de MS Dynamics o MS Dynamics 365.	
2	Cartas de referencia de los trabajos. El oferente debe presentar al menos tres (3) cartas de referencia de clientes diferentes con los datos de las empresas donde se realizaron consultorías de implementación exitosas. La Superintendencia a través de su equipo pericial podrá indagar sobre los trabajos realizados y el éxito de las implementaciones trabajadas. Las cartas deben estar timbradas, tener la información de la empresa y contactos que permitan al equipo pericial de la superintendencia hacer cualquier evaluación que entiendan de lugar.	



Título: Contratación de los Servicios de Implementación de la plataforma integrada de Gestión Financiera, Administrativa y de Recursos Humanos (ERP), Microsoft Dynamics 365, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana		Fecha de Actualización: [Abril 2021]	
Dirección/Gerencia:	Dirección de tecnología	Página:	10 de 10

3	Experiencia profesional (SNCC.D.048 y SNCC.D.045). La empresa oferente debe presentar los formularios indicados para detallar la experiencia profesional de su personal principal destinado al proyecto (experiencia del personal principal y Currículo de estos) el cual deberá cumplir con lo exigido en estos términos de referencia. El personal propuesto en la oferta debe ser el mismo que forme parte del proyecto de consultoría. A estos formularios deben anexar los soportes y evidencias que demuestren lo indicado en el formulario (i.e. CV).	
4	<p>Metodología y Plan de Trabajo. El oferente debe presentar un documento o propuesta formal descriptiva que desglose su metodología de trabajo para el Desarrollo e Implementación de Dynamics 365. Este plan de trabajo debe contemplar e incluir de forma detallada lo exigido en estos términos de referencia y sus anexos. En la presentación de este plan el oferente deberá:</p> <ul style="list-style-type: none">(i) Dividir la implementación en varias etapas, asignando módulos del ERP a cada una;(ii) Cronograma de Trabajo en formato Gantt;(iii) Especificar los resultados esperados en cada una de las etapas;(iv) Describir cómo se realizarán la implementación, su metodología, procedimientos y herramientas que utilizarán;(v) Proveer el organigrama del equipo destinado al proyecto;(vi) Especificar el equipo de trabajo indicando los nombres y roles de los especialistas que se asignaran a cada etapa del proyecto;(vii) Detallar el programa de capacitación que ofrecerá a la SB;(viii) Indicar que incluye el soporte post implementación; <p>El oferente debe considerar que el plan debe describir paso a paso como irá ejecutando la implementación del software en la Superintendencia de Bancos, además de identificar qué apoyo requiere del personal de la SB para el traspaso del conocimiento y en sentido general el éxito del proyecto.</p>	
5	Carta de certificación de Microsoft que acredite al oferente con la competencia de grado Silver o Gold en Enterprise Resource Planning de Microsoft.	
6	Borrador de Acuerdo de Servicio (SLA) que contenga lo indicado en estos términos de referencia.	

Melvin Deschamps	Ingrid Yocasta Núñez Santana
Director Administrativo y Financiero	Directora de Tecnología
Firma: 	Firma: 