

REPUBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DEL DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIO E INTERFAZ GRAFICA (UI/UX) PARA EL PROYECTO PROUSUARIO DIGITAL, DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

COMPRA MENOR No. SUPBANCO-DAF-CM-2021-0006

Datos del Concurso

1. Objeto del Concurso: La superintendencia de Bancos (SB), le invita a participar en el procedimiento de COMPRA MENOR, Ref. **SUPBANCO-DAF-CM-2021-0006**, a los fines de presentar su mejor Oferta para **CONTRATACION DEL DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIO E INTERFAZ GRAFICA (UI/UX) PARA EL PROYECTO PROUSUARIO DIGITAL, DE LA INSTITUCION.**
2. Procedimiento de Selección: Compra Menor.
3. Plazo de Recepción de las ofertas: **Desde el lunes 15 de febrero hasta el martes 16 de febrero del 2021 hasta las 2:00.pm.**
4. **Presentación de las Ofertas:** Las propuestas deberán a través del Portal Transaccional de la DGCP.,o de manera física la Division de Compras de la Superintendencia de Bancos de la Republica Dominicana.

Dirigido a:

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA
Division de Compras / Eblin Karina Peña Perez
Dirección: Avenida Mexico No. 52, 2do. Piso. Santo Domingo, D. N., Rep. Dom.
Nombre del Oferente/ Proponente
Presentación: Oferta Técnico - Económica
Referencia del Procedimiento: SUPBANCO-DAF-CM-2021-0006

5. Descripción del Servicio:

- Diseño de la experiencia del usuario de una aplicación para las plataformas: Web, Android y iOS.
- Diseño de la interfaz gráfica de usuario de una aplicación para las plataformas: Web, Android y iOS.

REPUBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

Funcionalidades generales:

Etapa 1: MVP (aplicación web)

	Funcionalidad	Descripción
1	Registro de usuarios	El usuario podrá crear una cuenta, la cual necesitará para poder disponer de la mayoría de los servicios ofrecidos vía la aplicación.
2	Verificación de identidad	Varios de los principales servicios de ProUsuario requieren la validación de la identidad del usuario por la información sensitiva que se comparte. Para esto se utilizarán los servicios de un tercero a ser integrado a la aplicación y ofrecerá un flujo de verificación de identidad. Poder verificar la identidad del usuario que se registra en la aplicación es crítico y de esto depende que se puedan ofrecer ciertos servicios. Este flujo no requiere ser diseñado, a la solución a contratar se le aplicaran los colores y tipografías utilizados en la aplicación.
3	Inicio de sesión	El usuario, ya registrado y con su identidad verificada, podrá iniciar sesión para acceder a su panel de usuario.
4	Autenticación de dos pasos	Envío de códigos de verificación vía correo electrónico o SMS para aumentar la seguridad en el proceso de inicio de sesión.
5	Panel de usuario	El usuario registrado contará con un panel desde el cual podrá acceder a la solicitud de servicios, estatus, reportes e historial de sus solicitudes y administrar los datos de su perfil, incluyendo la selección de método preferido de comunicación proactiva (SMS, correo electrónico, etc.).
6	Consulta de Central de Riesgos desde el panel	El usuario, debidamente verificado y autenticado, podrá visualizar desde el panel su reporte de la "Central de riesgos" (historial crediticio) sin tener que realizar una solicitud. Se podrá exportar un reporte desde la aplicación o elegir el envío vía correo desde la misma aplicación. Este reporte muestra los movimientos de préstamos y tarjetas de créditos, junto a la categoría de riesgo crediticio que posee en el sistema financiero.
7	Consulta de cuentas abandonadas	Desde su panel, el usuario podrá visualizar si tiene o no una cuenta abandonada, y el monto que tiene en dicha cuenta.
8	Consulta de productos en entidades en liquidación	Desde su panel, el usuario podrá visualizar si tiene o no un producto en una entidad en liquidación, y el balance de dicho producto. En caso de que tenga, podrá notificar al IFIL (departamento encargado de manejar estos casos) para que lo contacten.

Etapa 2 (aplicación web)

	Funcionalidad	Descripción
9	Solicitud de reclamaciones con documentación escaneada	Desde su panel, el usuario podrá escalar una reclamación realizada a una EIF que obtuvo una respuesta desfavorable y ver el estatus de la solicitud. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para completar la solicitud, deberá completar un formulario y adjuntar toda la documentación requerida. ▪ Por cada cambio de estatus recibirá una alerta vía correo o notificación. ▪ Cuando la solicitud este completa se le asociará una copia digital del reporte, el cual el usuario podrá descargar desde su panel de control. ▪ Quedará un historial de las solicitudes.

REPUBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

10	Sometimiento de quejas o denuncias	<p>Desde su panel, el usuario podrá reportar hechos o prácticas contrarias a normativas vigentes - ya sea que afecten a un usuario particular (quejas) o al público en general (denuncia), y ver el estatus de la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para completar la solicitud, deberá completar un formulario y, opcional, adjuntar documentación de apoyo. ▪ Por cada cambio de estatus de la queja o denuncia el usuario recibirá una alerta vía correo o notificación. ▪ Cuando la solicitud este completa, el usuario podrá ver la respuesta a la misma sin tener que descargarla. ▪ Quedará un historial de las solicitudes.
11	Solicitud de orientación ciudadana	<p>Desde su panel, el usuario podrá solicitar una orientación financiera. Estas solicitudes se tratarán como mensajes de contacto, no crearán un registro en el panel del usuario ni mostrarán estatus y serán respondidas vía correo electrónico.</p>

Eta 3: Rediseñar portal web

	Funcionalidad	Descripción
12	Rediseñar portal web	<p>Crear nuevo diseño del portal web el cual se convertirá en una plantilla para un nuevo manejador de contenido a utilizar. Actualmente estamos utilizando Joomla con una plantilla adquirida en internet. Se mantendrían las secciones que contiene el portal web actual: Inicio, ¿Quiénes somos?, Nuestro equipo, Marco legal, Servicios, Cuenta básica, Consulta de cuentas abandonadas (sin mostrar monto ni requerir registrarse), Consulta de productos en entidades en liquidación (sin mostrar monto ni requerir registrarse), Simuladores financieros (calculadoras), Blog, Guías financieras, Vídeos, Preguntas frecuentes, Wiki financiero, Contáctanos, Términos de uso y Políticas de privacidad.</p>
13	Listado de Entidades autorizadas	<p>Directorio con todas las entidades autorizadas por la Superintendencia de Bancos, organizada por tipo y categoría. Cada entidad tendrá un perfil individual donde se concentrarán datos de la entidad, incluyendo información institucional, datos de contacto, tasas y comisiones de productos, contratos de adhesión, entre otros.</p>
14	Consulta de tasas de interés y comisiones de tarjetas de crédito	<p>El usuario podrá buscar tarjetas de crédito según entidad y filtrarlas para ver sus tasas y comisiones. Actualmente el usuario tiene descargar un Excel para ver estos datos. Se busca que el usuario pueda consultar desde el portal de una manera fácil y rápida.</p>
15	Consulta de contratos de adhesión con buscador	<p>El usuario podrá buscar contratos de adhesión según la entidad, tipo de producto y variación del tipo de producto. Los contratos estarán disponibles en su versión digital, el contenido de los mismo estará indexado y los usuarios podrán realizar búsqueda dentro de los mismos. Los contratos también podrán ser descargados. Si el usuario está registrado en la aplicación podrá agregar contratos como favoritos a los cuales tendrá acceso directo desde su panel de control.</p>
16	Panel de estadísticas sobre ProUsuario	<p>Panel de estadísticas con gráficos sobre ProUsuario para consulta pública de los usuarios.</p>

Eta 4 (aplicación web)

REPUBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

	Funcionalidad	Descripción
17	Inclusión en Lista de exclusión desde el panel	Desde su panel, el usuario podrá confirmar si los números de teléfonos que registró en su perfil están a su nombre y, si es el caso, podrá presionar un botón para agregarlos inmediatamente a la "Lista de exclusión". Esta lista es una base de datos con números telefónicos a los cuales los EIF no podrán contactar para ofertar sus productos.
18	Notificaciones de la Central de Riesgos	El usuario recibirá notificaciones cada vez que se agregue un producto a su Central de riesgos (historial crediticio), cuando se registre un atraso o cuando su categoría crediticia cambie.
19	Solicitud de reclamaciones sin documentación	Desde su panel, el usuario podrá ver historial de todas las reclamaciones que ha sometido en todos los EIF. Desde este historial, con presionar un botón, podrá escalar las reclamaciones, ya que la aplicación tendrá todos los datos necesarios disponibles. El botón para escalar la reclamación solo se habilitará si esta cumple con los requisitos de lugar.
20	Solicitudes de actualización a Central de Riesgos	El usuario podrá solicitar la actualización de créditos saldados, y con inconsistencias, seleccionando cualquiera de los productos registrados en su Central de riesgos y ver el estatus de la solicitud. En caso de ser una deuda saldada, se deberá adjuntar documentación de apoyo (carta de saldo). Por cada cambio de estatus recibirá un correo o notificación. La aplicación se conectará al CRM para ingresar la solicitud y consultar el estatus. Cuando la solicitud este completa se le asociará una copia digital del reporte, el cual el usuario podrá descargar desde su panel de control.

Eta 5 (aplicación móvil)

	Funcionalidad	Descripción
21	Recrear funcionalidades de la aplicación web para aplicaciones móviles.	Recrear todas las funcionalidades y ajustar diseño de la aplicación web para implementar en aplicaciones de iOS y Android.
22	Inicio de sesión con biometría	Permitir al usuario la utilización de su huella digital o reconocimiento facial, según lo permita su dispositivo móvil, para iniciar sesión.

6. REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- Estos servicios deben ser suplidos y manejados por el proveedor.
- El proveedor no podrá ofrecer sus servicios a una entidad de intermediación financiera hasta tanto no haya concluido con el servicio contratado.
- El proveedor deberá estar disponible para reuniones presenciales, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, para presentar los avances y entregables a los involucrados del proyecto.
- Cada entregable debe contemplar la colaboración o retroalimentación del equipo de la Superintendencia de Bancos y requiere el visto bueno del representante del proyecto previo a la entrega final.

REPUBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

- El diseño de la interfaz grafica debe abarcar las funcionalidades generales descritas en el punto 5 (Descripción del servicio).
- El diseño de la interfaz gráfica no se debe iniciar hasta tanto se apruebe el flujo de uso de la aplicación.
- El diseño preliminar de la interfaz gráfica debe incluir al menos tres (3) alternativas para que el equipo de la Superintendencia de Bancos pueda elegir.

7. PRINCIPALES ENTREGABLES

- Cronograma de trabajo.
- Hallazgos o conclusiones de la investigación previa al diseño de la interfaz gráfica y la definición de “User personas”.
- Diagramas de flujo de usos de la aplicación.
- Mapa del sitio y arquitectura de la información (sitemap).
- Diseños de las vistas de la aplicación con sus variaciones web (dispositivos móviles, tabletas y computadoras de escritorio), Android y iOS, con las especificaciones para el equipo de desarrollo en los formatos de una de las siguientes herramientas de diseño: Adobe XD, Figma o Sketch.
- Guía de estilos que contenga al menos: colores, tipografía, íconos y elementos de la interfaz gráfica.
- Prototipo que muestre el flujo de uso de la aplicación utilizando los diseños finales.

- **PERFIL PROFESIONAL:**

El proveedor debe demostrar experiencia en el mercado ofreciendo el tipo de servicio requerido y proporcionar un portafolio que exponga diseños de la experiencia del usuario e interfaz gráfica.

8. Documentación a Presentar:

- 1) Formulario de Presentación de Oferta. **(SNCC.F.034)**
- 2) Formulario de Oferta Económica **(SNCC.F.033)**. Debe incluir descripción del bien o servicio requerido, aceptación de las condiciones de pago y los precio sin ITBIS.
- 3) Formulario de Información sobre el Oferente **(SNCC.D.042)**.
- 4) Resumen de Experiencia del Oferente en Servicios Similares (de igual magnitud). **(SNCC.D.049)**.
- 5) Currículo Personal **(SNCC.D045)**
- 6) Una (1) carta de referencia comercial de trabajosimilar realizado anteriormente por su empresa, firmada y sellada.
- 7) Experiencia de mínimo (1) año. (enviar cartas documentos que lo validen)

REPUBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

La Oferta Económica deberá presentarse en Pesos Oro Dominicanos (RD\$). Los precios deberán expresarse en **dos decimales (XX.XX)** que tendrán que incluir todas las tasas (divisas), impuestos y gastos que correspondan, transparentados e implícitos según corresponda.

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.

9. Vigencia de la Oferta Económica: Los Oferentes/Proponentes deberán mantener las ofertas por el termino de **90 días hábiles**, contados a partir de la fecha del acto de apertura.

10. Lugar de entrega de los servicios: Edificio Sede Central, Av. México no. 52, esquina Leopoldo Navarro, Gascue, Distrito Nacional.

11. Condiciones de pago: La condición de pago es Treinta (30) días, a realizarse con la entrega y recibo conforme por la SB de los servicios contratados.

Dejamos abierta la opción de: 20% de anticipo y el 80% restante luego de completar los entregables acordados. Si el oferente así lo desea.

12. Cronograma de entrega:

semanas	MARZO					ABRIL				MAYO			MAYO - JULIO
	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	
Hitos y entregables del plan													
Diseño UX													
Investigación y análisis													
Hallazgos y conclusiones de la investigación previa al diseño de la interfaz gráfica.													
Flujos de uso y mapa del sitio de la aplicación.													
Diseño UI													
Diseños de las vistas de la aplicación con sus variaciones web (dispositivos móviles, tabletas y computadoras de escritorio), Android y iOS, con las especificaciones para el equipo de desarrollo en los formatos de una de las siguientes herramientas de diseño: Adobe XD, Figma o Sketch.													
Guía de estilos que contenga los colores, tipografía, íconos, elementos y componentes de la interfaz gráfica.													
Entrega de los diseños y documentos entregables a la SB													
Ajustes o mejoras resultantes de la implementación del diseño entregado (relacionadas con las funcionalidades dentro del alcance inicial acordado entre ambas partes)													

13. Errores No Subsanables del Proceso: Los errores **NO** subsanables en este procedimiento de contratación son:

- Presentación de la Oferta en un formato diferente al del formulario establecido, suministrado por la SB (**SNCC.F.34**).
- Presentación de la Oferta Económica en un formato diferente al del formulario establecido, suministrado por la SB (**SNCC.F.33**).

REPUBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

14. Criterios de Evaluación: Para las Especificaciones Técnicas el método de evaluación utilizado es bajo la modalidad de **CUMPLE / NO CUMPLE** y la adjudicación es en base al menor precio ofertado, previo cumplimiento de TODOS los aspectos definidos en la tabla siguiente:

Criterio	Ponderación	Definición
Especificaciones Técnicas	Cumple / No Cumple	Las Especificaciones Técnicas descritas en los puntos 6,7 y 9

Aspectos a evaluar de especificaciones técnicas	Ponderación*
Exclusividad: El proveedor no tiene relación comercial vigente con una entidad de intermediación financiera.	Cumple / No Cumple
Disponibilidad: El proveedor deberá estar disponible para reuniones presenciales, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, para presentar los avances y entregables a los involucrados del proyecto.	Cumple / No Cumple
La propuesta contiene un cronograma detallado de trabajo.	Cumple / No Cumple
El cronograma de trabajo contempla un tiempo de duración de tres (3) meses o menos.	Cumple / No Cumple
La propuesta describe el proceso o pasos a agotar para la investigación del diseño de la experiencia de usuario.	Cumple / No Cumple
La propuesta describe el proceso o pasos a agotar para el diseño de la interfaz gráfica.	Cumple / No Cumple
La propuesta incluye la entrega de diagramas de flujo de uso de la aplicación.	Cumple / No Cumple
La propuesta incluye la entrega del mapa del sitio (sitemap) de la aplicación.	Cumple / No Cumple
La propuesta incluye la entrega de diseños de las vistas de la aplicación con sus variaciones web (dispositivos móviles, tabletas y computadoras de escritorio), Android y iOS, con las especificaciones para el equipo de desarrollo en los formatos de una de las siguientes herramientas de diseño: Adobe XD, Figma o Sketch.	Cumple / No Cumple
La propuesta incluye la entrega de una guía de estilos que contenga al menos: colores, tipografía, iconos y elementos de la interfaz gráfica.	Cumple / No Cumple
La propuesta incluye la entrega de un prototipo que muestre el flujo de uso de la aplicación utilizando los diseños finales.	Cumple / No Cumple
Experiencia: El proveedor tiene experiencia en el mercado ofreciendo el servicio de diseño de experiencia del usuario e interfaz gráfica.	Cumple / No Cumple

REPUBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

La propuesta contiene el perfil del miembro o miembros del equipo del proveedor que estarán encargados de asumir el proyecto con formación académica y experiencia relacionada al diseño UI/UX.	Cumple / No Cumple
Portafolio:	
El proveedor tiene un portafolio que expone proyectos ya realizados de diseño de experiencia del usuario e interfaz gráfica.	Cumple / No Cumple
El portafolio de proyectos realizados indica el detalle de los servicios ofrecidos en cada uno de ellos.	Cumple / No Cumple
El portafolio de proyectos realizados indica el proceso de investigación, hallazgos y solución propuesta.	Cumple / No Cumple
El portafolio de proyectos realizados muestra diseños con criterio de simplicidad y navegación intuitiva	Cumple / No Cumple
El portafolio de proyectos realizados muestra diseños orientados al público meta que va dirigido el producto o servicio	Cumple / No Cumple
Nivel alto de usabilidad percibido en los proyectos realizados que componen el portafolio* (criterio gráfico, enfoque en el <i>target</i> , diseño amigable y de fácil navegación)	Cumple / No Cumple

* Aportaría incluir imágenes suficientes de las distintas pantallas, acceso a un prototipo o disponibilidad en el internet o en una tienda de aplicaciones para poder interactuar o navegar a través de estos.

15. Criterios de adjudicación: La Adjudicación se hará a favor de los Oferentes/Proponentes cuyas propuestas cumplan con las especificaciones técnicas, requisitos exigidos y sea calificada como la más convenientes para interés general, el cumplimiento de los fines y cometidos de la administración de la Superintendencia de Bancos (SB), conforme la idoneidad, el precio, experiencia de uso, menor tiempo de entrega y las demás condiciones que se establecen en la presente invitación.

El Proponente/Oferente que resulte Adjudicado deberá presentar **la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato** en favor de la Superintendencia de Bancos de la Republica 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 Republica, 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).



REPUBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

16. Contactos:

Para cualquier información de contacto: Para cualquier inquietud o aclaración favor contactar a:

Departamento de Compras
Eblin Karina Peña Pérez
Superintendencia de Bancos
Av. México #52 Esq. Leopoldo Navarro, Gascue, Santo Domingo, DN.
Teléfono: 809-685-8141 ext. 342
E-mail: epena@sb.gob.do