

# ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS



Y



LA OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN (OPTIC).

Santo Domingo, Distrito Nacional, Rep. Dom.





*Presidencia de la República Dominicana*

**ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS (CONTRACIONES PÚBLICAS) Y LA OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**

**ENTRE:**

De una parte, **DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS (CONTRATACIONES PÚBLICAS)**, con su domicilio en la calle Pedro A. Lluberes esq. Manuel Rodríguez Objío, sector Gazcue, de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la Rep. Dom.; representada por su Directora General, **DRA. YOKASTA GUZMAN SANTOS**, dominicana, mayor de edad, casada, titular de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-0061375-7, domiciliada y residente en esta ciudad; y está facultada por su cargo para representarle, quien en lo adelante, para los fines y consecuencias de este acto, se denominará **CONTRATACIONES PÚBLICAS**.

De la otra parte, la **OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**, institución gubernamental dependiente directamente del Poder Ejecutivo, creada en virtud del Decreto No. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, con domicilio y oficina principal en la Avenida 27 de Febrero Núm. 419, casi esquina Núñez de Cáceres, El Millón, de esta ciudad de Santo Domingo Distrito Nacional, República Dominicana, en su calidad de oficina coordinadora y administradora del Centro de Contacto Gubernamental de Atención para el Ciudadano ("**CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**"), debidamente representada por el señor **ARMANDO GARCÍA PIÑA**, dominicano, mayor de edad, ingeniero, titular de la cédula de identidad y electoral No. 001-0117121-3, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, quien actúa en calidad de Director General y está facultado por su cargo para representarle; institución que para los fines del presente Acuerdo se denominará La "**OPTIC**", o nombre completo.

**PREÁMBULO**

**CONSIDERANDO:** Que, entre los objetivos de **CONTRATACIONES PÚBLICAS** se encuentra el lograr la excelencia y transparencia en las compras y contrataciones



que realice el Estado Dominicano, basado en los principios básicos de eficiencia, igualdad y libre competencia, transparencia y publicidad, economía y flexibilidad, equidad, moralidad, responsabilidad y buena fe, reciprocidad, participación y razonabilidad, en beneficio de la sociedad y el desarrollo nacional.

**CONSIDERANDO:** Que, la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha dieciocho (18) de agosto de dos mil seis (2006), crea la **DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS**, dependencia del Ministerio de Hacienda, que fungirá junta a la Subdirección de Bienes y Servicios y la Subdirección de Obras y Concesiones como Órgano Rector del Sistema.

**CONSIDERANDO:** Que, **CONTRATACIONES PÚBLICAS** a través de su portal [www.comprasdominicanas.gov.do](http://www.comprasdominicanas.gov.do) viabiliza el cumplimiento de los principios y normas establecidos por la Ley No. 340-06, sus modificaciones contenidas en la Ley No. 449-06 y su Reglamento de Aplicación No. 543-12.

**CONSIDERANDO:** Que, **CONTRATACIONES PÚBLICAS** está interesada en recibir de la **OPTIC**, los servicios y apoyos necesarios para la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación del Gobierno Electrónico, a fin de brindar una mejor información a los ciudadanos y ciudadanas.

**CONSIDERANDO:** Que, la **OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**, institución gubernamental dependiente directamente del poder ejecutivo, fue creada mediante el decreto No. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en la República Dominicana mediante la difusión, uso e implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

**CONSIDERANDO:** Que dentro de las principales iniciativas de gobierno electrónico de la **OPTIC**, se encuentra el Centro de Contacto Gubernamental de Atención para el Ciudadano ("**CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**"), canal de voz oficial, como primer punto de contacto y principal comunicación para atención telefónica del Gobierno Dominicano, el cual satisface las necesidades inmediatas de la ciudadanía, en atención al Decreto No. 228-07, de fecha diecinueve (19) del mes de abril del año dos mil siete (2007).

**CONSIDERANDO:** Que, El **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** ofrece la línea \*GOB ó \*462 que consiste en brindar información y tramitar los servicios que ofrecen las instituciones públicas del Estado dominicano a los ciudadanos y extranjeros, empresas y empleados públicos.

7  


**CONSIDERANDO:** Que, **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**, de igual forma, ofrece el Sistema 311, creado por el Decreto 694-09, de fecha 17 de Septiembre de 2009, plataforma para recibir y canalizar denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía referentes a incumplimientos, deterioro de servicios o malas prácticas de servidores públicos del Estado dominicano, para que las mismas sean remitidas a los organismos correspondientes y responsables en dar respuesta.

**CONSIDERANDO:** Que, el ánimo de las Partes es dar prioridad a los programas en el área de Tecnologías de la Información y la Comunicación y Gobierno Electrónico, con el fin de mantener un desarrollo continuo en todos los ámbitos que puedan optimizar la accesibilidad del ciudadano.

**CONSIDERANDO:** Que, las normas legales antes referidas le reconocen a **CONTRATACIONES PÚBLICAS** y a la **OFICINA PRESIDENCIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OPTIC)**, respectivamente, la capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones, realizar los actos y ejercer los mandatos previstos en dichas normas legales y sus reglamentos.

**CONSIDERANDO** y en el entendido de que el Preámbulo que antecede, forma parte integral de este Acuerdo, las partes,

**HAN CONVENIDO Y ACEPTADO LO SIGUIENTE:**

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** El presente Acuerdo tiene como objeto establecer las acciones y compromisos de las Partes en el intercambio de servicios entre ellas, coordinado por el **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** de la **OPTIC**, para la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública y brindar información a los ciudadanos sobre los servicios que brinda **CONTRATACIONES PÚBLICAS**.

**ARTÍCULO 2. OBLIGACIONES DEL CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** de la **OPTIC**. El **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** de la **OPTIC**, se compromete y obliga frente a **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, a hacer los mejores esfuerzos para:

- 2.1 Suministrar a los ciudadanos, a través de operadores telefónicos, toda la información referente a los servicios previamente acordados y descritos en el Artículo 3 de este Acuerdo, a ser incluidos en el **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** de la forma exacta en que le sea suministrada por



**CONTRATACIONES PÚBLICAS**, siempre y cuando lo haya hecho conforme a los procedimientos y los tiempos establecidos por las Partes.

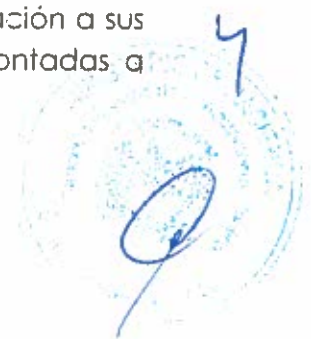
- 2.2 Garantizar la construcción de indicadores y mecanismos de medición de gestión y de calidad de la información suministrada y la interacción con los ciudadanos.
- 2.3 Garantizar el cumplimiento de los horarios y días de trabajo acordados, los cuales son de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M., salvo festivos.
- 2.4 Hacer entrega a **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, vía correo electrónico, en caso de que surjan preguntas o dudas, de los ciudadanos y/o de la Administración del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** en relación a los servicios de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, se debe en un tiempo máximo de un (1) día laborable, contado a partir de la recepción de las mismas.
- 2.5 Implementar cambios, a solicitud de en la información relacionada con los servicios que ofrecen las instituciones relacionadas con la **INSTITUCIÓN**, tales como horarios y requisitos, en un tiempo máximo de ocho (8) horas laborables, a partir de la recepción de la solicitud por parte del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**.
- 2.6 Implementar cambios, a solicitud de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, en la información relacionada con los procedimientos para acceder a los servicios que ofrecen las instituciones socias de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, en un tiempo no mayor de diez (10) días laborables, contados a partir de la recepción de la solicitud por parte del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**.
- 2.7 Entregar, dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, las estadísticas mensuales de llamadas recibidas, llamadas atendidas, eficiencia del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**, monitoreo de calidad, eficiencia en consultas y preguntas enviadas a **CONTRATACIONES PÚBLICAS**.
- 2.8 Informar a **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, los imprevistos y emergencias que afrontan o que ponen fuera de servicio al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** dentro de las dos (2) horas laborables, contadas a partir de la ocurrencia de la eventualidad, a los fines de que tengan conocimiento para la adecuada información a los ciudadanos.



2.9 Luego de completado el proceso de consolidación del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**, éste se compromete a ofrecer servicios interactivos y/o en línea, los cuales serán acordados y coordinados por las Partes.

**ARTÍCULO 3. OBLIGACIONES DE CONTRATACIONES PÚBLICAS.** **CONTRATACIONES PÚBLICAS** se compromete y obliga frente al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**, a lo siguiente:

- 3.1 Notificar, vía correo electrónico, al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** cambios en los servicios actuales que ofrece **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, en un tiempo máximo de ocho (8) horas laborables, antes de que dichos cambios sean publicados y/o informados a los ciudadanos por cualquier vía.
- 3.2 Informar al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** los cambios en los horarios de trabajo establecidos, dentro de un plazo de dieciséis (16) horas laborables, mediante una notificación vía electrónica o por otra vía escrita, realizado por los contactos autorizados de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**.
- 3.3 Notificar al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** los cambios en la información relacionada con los procedimientos para acceder a los servicios que ofrece **CONTRATACIONES PÚBLICAS**.
- 3.4 Notificar al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** los imprevistos y emergencias, tales como caída del sistema electrónico, entre otros, que requieran cambios de horario de trabajo en un tiempo no mayor de dos (2) horas de ocurrido el evento, mediante notificación formal vía electrónica o por otra vía escrita, realizado por los contactos autorizados de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**.
- 3.5 Notificar al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** los cambios de los contactos autorizados de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, mediante una notificación formal vía electrónica o por otra vía escrita, realizado por uno de los directivos, previa autorización de la máxima autoridad, de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**.
- 3.6 Responder las preguntas, dudas, quejas de los ciudadanos y/o de la Administración del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** en relación a sus servicios en un tiempo máximo de ocho (8) horas laborables, contadas a partir de la recepción de las mismas.

A handwritten signature in blue ink is written over a circular blue stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem. The number '4' is written in blue ink above the stamp.

- 3.7 Entregar al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** la matriz de escalamiento interno para obtener respuestas pendientes luego de pasado el plazo establecido en el numeral anterior, matriz que forma parte integral de este Acuerdo. En caso de variar la matriz de escalamiento, **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, debe notificarlo al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** dentro de las ocho (8) horas laborables, contadas a partir del cambio.
- 3.8 **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, en la persona de contacto designada por su titular, será la responsable del mantenimiento y/o actualización, a tiempo, de la información de los servicios públicos que ofrece **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, y que será suministrada a los ciudadanos en el **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**.
- 3.9 **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, deberá asegurar que la misma cuente con un personal capacitado para responder a las interrogantes de los ciudadanos que sean remitidos por el **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**.
- 3.10 **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, ofertará soluciones y mecanismos de seguimiento al ciudadano sobre la plataforma del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** de los siguientes servicios:
1. Información general
  2. Acceso a la Información
  3. Actualización y Modificación del Registro de Proveedor del Estado
  4. Capacitación sobre Sistema de Compras y Contrataciones
  5. Consultas al Órgano Rector
  6. Creación de Registro de Proveedor del Estado
  7. Creación o Modificación de Registro de Beneficiario
  8. Help Desk / Mesa de Ayuda
  9. Procedimiento de Apelación
  10. Procedimiento de Impugnación
  11. Procedimiento de Investigación o Denuncia
  12. Solicitud de Ayuda / Soporte Particular en el SIGEF y PORTAL
  13. Suspensión como Medida Precautoria
- 3.11 De ser necesario y previo acuerdo entre las partes, **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, se compromete a proveer los recursos necesarios, tanto humanos como económicos, dentro del plazo establecido por la **OPTIC** y conforme acuerdo entre ambas, para la saludable provisión de información, a través del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**, acerca de los servicios públicos que se faciliten a los ciudadanos para su institución.



- 3.12 **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, también se compromete a cubrir los honorarios y costos en que se incurra, en caso de requerir servicios adicionales del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**, tales como horas extras, actualizaciones de datos, entre otros. Estos honorarios y costos deben ser acordados por la **CONTRATACIONES PÚBLICAS** y la **OPTIC**, previo a la facturación.
- 3.13 En caso de que **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, requiera una mayor atención del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** en días determinados, en adición a los días y el horario establecido en el numeral 2.3 del Artículo 2 del presente Acuerdo, deberá notificarlo al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** en un período no menor de treinta (30) días calendario, previo a la fecha de inicio de la atención; previo sometimiento de propuestas y cotizaciones por parte de **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, la **OPTIC** y después de haber sido aprobadas por la **INSTITUCIÓN**, ésta se compromete a cubrir los costos en que se incurra.
- 3.14 **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, se compromete a cubrir los costos y gastos generados por publicidad de la facilidad del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**, en caso de introducir nuevos servicios o modificar algún aspecto de los servicios existentes.
- 3.15 **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, se compromete a Publicitar el teléfono de contacto del **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**, \*GOB ó \*462, y Sistema 311, manteniendo y respetando la línea gráfica o de formato de campaña utilizada por la **OPTIC**. El **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL** reconoce que la publicidad será generada y autorizada por la institución que lleve a cabo la publicación.
- 3.16 **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, se compromete de ahora en adelante, a incluir en su campaña publicitaria al **CENTRO DE CONTACTO GUBERNAMENTAL**, \*GOB ó \*462 y Sistema 311; asimismo, **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para incluir el \*GOB ó \*462 y el Sistema 311, en su publicidad ya existente.
- 3.17 Toda publicidad hecha por **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, debe respetar la línea gráfica o formato de campaña utilizada por la **OPTIC**.
- 3.18 **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, se compromete a informar a todo su personal sobre este Acuerdo.





**ARTÍCULO 4. INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR LAS PARTES.** Las Partes convienen en que ante la ocurrencia de algún hecho o evento de incumplimiento, la **OPTIC** lo notificará a **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, y, si en un período de cinco (5) días laborables a contar de la fecha de recepción de la notificación por parte de la **OPTIC**, **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, no ha tomado las medidas necesarias para remediarlo, las Partes intentarán resolver las diferencias de manera amigable. En caso de que no se llegue a un entendimiento, podrán dar por terminado el presente Acuerdo mediante la notificación a la otra Parte.

**ARTÍCULO 5. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las Partes convienen que los asuntos relacionados con el objeto de este Acuerdo que no están expresamente previstos en sus cláusulas, serán resueltos de común acuerdo por las Partes y las decisiones que tomen deberán hacerse constar por escrito.

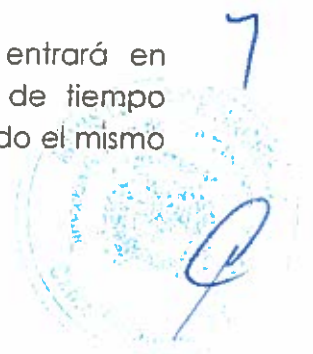
**ARTÍCULO 6. CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA.** **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, garantiza el suministro de informaciones actualizadas y precisas sobre los trámites y servicios que brindan a los ciudadanos. **CONTRATACIONES PÚBLICAS**, reconoce y acepta que estos servicios podrán ser prestados a través de los diferentes canales o medios que sean habilitados por la **OPTIC**, a los fines de garantizar en todo caso el acceso de los ciudadanos a los mismos.

**ARTÍCULO 7. ELECCIÓN DE DOMICILIO.** Para los fines y consecuencias legales del presente Acuerdo, las Partes hacen elección de domicilio en las direcciones mencionadas al inicio de éste.

**ARTÍCULO 8. FUERZA MAYOR.** Ninguna de las partes será responsable por demoras o faltas en la ejecución de las obligaciones aquí contenidas, debido a causas de fuerza mayor. A los fines del presente Acuerdo se entenderá por Fuerza Mayor un hecho o situación que esté fuera del control de las partes, que sea imprevisible, inevitable y que no tenga como origen la negligencia o falta de cuidado de la misma. Tales hechos pueden incluir guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, ciclones, huracanes, tormentas, sismos, entre otros.

**ARTÍCULO 9. NOTIFICACIONES.** Las notificaciones y otras comunicaciones que deban ser hechas por cualquiera de las partes a la otra, según este Acuerdo, podrán ser enviadas por correo electrónico con acuse de recibo.

**ARTÍCULO 10. VIGENCIA.** Las partes convienen que este Acuerdo entrará en vigencia en la fecha de la suscripción del mismo por un período de tiempo indefinido. Sin embargo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el mismo



cuando lo considere conveniente, sin responsabilidad alguna, dando aviso previo a la otra parte con treinta (30) días de antelación a la fecha de terminación.

**HECHO Y FIRMADO**, de buena fe, en cuatro (4) originales de un mismo tenor y efecto, una para cada una de las Partes contratantes, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los diecinueve (19) días del mes de enero del año dos mil dieciséis (2016).

**POR: LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
CONTRATACIONES PÚBLICAS  
(CONTRATACIONES PÚBLICAS).**

  
\_\_\_\_\_  
**YOKASTA GUZMÁN**  
Directora General

**POR: LA OFICINA PRESIDENCIAL DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN (OPTIC).**

  
\_\_\_\_\_  
**ARMANDO GARCÍA PIÑA**  
Director General

Yo, **DRA. BETTY FRANCISCA VARGAS ACOSTA**, Abogado Notario Público de los del Número del Distrito Nacional, inscrita en el Colegio Dominicano de Notarios, Inc., con la matrícula No. 2457. **CERTIFICO Y DOY FE** que las firmas que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente en mi presencia por los señores **ARMANDO GARCÍA PIÑA** y **YOKASTA GUZMÁN** de generales que constan en el presente acuerdo, a quienes doy fe de conocer y quienes me declararon bajo la fe del juramento que esas son las firmas que acostumbran a usar en todos los actos de sus vidas, tanto pública, como privada. En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los diecinueve (19) días del mes de enero del año dos mil dieciséis (2016).

  
\_\_\_\_\_  
**DRA. BETTY FCA. VARGAS ACOSTA**  
Notario Público