 **SOLICITUD DE PROPUESTA (SdP)**

|  |  |
| --- | --- |
| ESTIMADOS PROVEEDORES | 1 de marzo de 2017 |
| REFERENCIA: 95182 – Sistema de registros administrativos de gestión cultural |

Estimado señor/Estimada señora:

Nos es grato dirigirnos a usted a fin de solicitarle la presentación de una Propuesta para la provisión de servicios para la Contratación de una empresa que realice el desarrollo informático del Sistema de Información de Registros Administrativos de gestión cultural dentro de la Secretaria de Planificación del Ministerio de Cultura y Juventud.

En la preparación de su Propuesta le rogamos utilice y rellene el formulario adjunto en el Anexo 2.

Su Propuesta deberá ser presentada a más tardar el **jueves 23 de marzo del 2017, a las 15:00 p.m.**

**En la recepción del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**

***Oficentro la Virgen N°2, Edificio N°1***

 ***Pavas, San José, Costa Rica***

***De la Embajada Americana 300 m al sur y 200 m sureste***

Para consultas comunicarse a **adquisiciones.cr@undp.org**

Su Propuesta deberá estar redactada en español y será válida por un período mínimo de ***120 días.***

En el curso de la preparación de la Propuesta, será responsabilidad de usted asegurarse de que llegue a la dirección antes mencionada en la fecha límite o con anterioridad a dicha fecha. Las propuestas recibidas por el PNUD fuera del plazo indicado, por cualquier razón, no serán tomadas en consideración.

Los servicios propuestos serán revisados ​​y evaluados en base a su integridad y ajuste a la Propuesta, y en su capacidad de respuesta a los requisitos de la SdP y todos los restantes anexos que detallan los requisitos del PNUD.

La Propuesta que cumpla con todos los requisitos, se ajuste a todos los criterios de evaluación y ofrezca una mejor relación calidad-precio será seleccionada y se le adjudicará el Contrato. Toda oferta que no cumpla con los requisitos será rechazada.

Si hubiera una discrepancia entre el precio unitario y el precio total, el PNUD procederá a realizar un nuevo cálculo, en el cual prevalecerá el precio unitario, y corregirá en consecuencia el precio total. Si el Proveedor de Servicios no acepta el precio final determinado por el PNUD sobre la base de su nuevo cálculo y corrección de errores, su Propuesta será rechazada. Una vez recibida la Propuesta, el PNUD no aceptará ninguna variación de precios resultante de aumento de precios, inflación, fluctuación de los tipos de cambio o cualquier otro factor de mercado. En el momento de la Adjudicación del Contrato u Orden de Compra, el PNUD se reserva el derecho de modificar (aumentar o disminuir) la cantidad de servicios y/o bienes, hasta un máximo de un veinticinco por ciento (25%) de la oferta total, sin cambios en el precio unitario ni en las restantes condiciones. Todo Contrato u Orden de Compra emitido como resultado de esta SdP estará sujeto a las Condiciones Generales que se adjuntan al presente documento. El mero acto de presentación de una Propuesta implica que el Proveedor de Servicios acepta sin reparos los Términos y Condiciones Generales del PNUD, que se indican en el Anexo 3 de la presente SdP.

Rogamos tener en cuenta que el PNUD no está obligado a aceptar ninguna propuesta, ni a adjudicar ningún contrato u orden de compra. Tampoco se hace responsable de los costos asociados a la preparación y presentación de las propuestas por parte de los contratistas de servicios, con independencia de los efectos o la manera de llevar a cabo el proceso de selección.

El procedimiento de reclamo para proveedores establecido por el PNUD tiene por objeto ofrecer la oportunidad de apelar a aquellas personas o empresas a las que no se les haya adjudicado una orden de compra o contrato en el marco de un proceso de contratación competitivo. Si usted considera que no ha sido tratado con equidad, puede encontrar información detallada sobre los procedimientos de reclamo en el siguiente enlace:

<http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/protestandsanctions/>

El PNUD insta a todos los potenciales contratistas de servicios a prevenir y evitar los conflictos de intereses, informando al PNUD si ellos o cualquiera de sus filiales o miembros de su personal han participado en la preparación de los requisitos, el diseño, la estimación de costos o cualquier otra información utilizada en este SdP.

El PNUD practica una política de tolerancia cero ante el fraude y otras prácticas prohibidas, y está resuelto a impedir, identificar y abordar todos los actos y prácticas de este tipo contra el propio PNUD o contra terceros participantes en actividades del PNUD. Asimismo, espera que sus contratistas de servicios se adhieran al Código de Conducta de los Contratistas de las Naciones Unidas, que se puede consultar en este enlace: <http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf>

Le agradecemos su atención y quedamos a la espera de sus propuestas.

**Atentamente le saluda,**

*Adquisiciones*

*PNUD Costa Rica*

**Anexo 1**

**DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS**

|  |  |
| --- | --- |
| Contexto de los requisitos | Contratación de una empresa que realice el desarrollo informático del Sistema de Información de Registros Administrativos de gestión cultural dentro de la Secretaria de Planificación del Ministerio de Cultura y Juventud, en el marco del Proyecto **95182 – Sistema de registros administrativos de gestión cultural** |
| Breve descripción de los servicios solicitados | Establecer un Sistema de Información que permita al personal a cargo de las Direcciones y Órganos Desconcentrados integrantes del proyecto recopilar y sistematizar la información de manera oportuna y eficiente, así como disponer de la misma para su debido procesamiento utilizando la plataforma Web. Toda la información obtenida se almacenará en un sistema de información que permita el intercambio, consulta, actualización de los datos y generación de reportes mediante la Web.A través de los productos contratados se espera poner a disposición de la Secretaria de Planificación (SEPLA) y demás instancias a lo interno del Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ) un Sistema de los indicadores para la toma de decisiones. |
| Relación y descripción de los productos esperados | El producto principal corresponde a la creación de un Sistema de Información atendiendo los requerimientos definidos en los términos de referencia. |
| Persona encargada de la supervisión de los trabajos/resultados del proveedor de servicios | * Departamento de Informática. Ministerio de Cultura y Juventud
* Secretaría de Planificación. Ministerio de Cultura y Juventud
* Puntos de contacto del PNUD
 |
| Frecuencia de los informes | ***N/A*** |
| Requisitos de los informes  | ***N/A*** |
| Localización de los trabajos | * San José. Instalaciones del Ministerio de Cultura y Juventud
* Sede del proveedor
 |
| Duración prevista de los trabajos  | El trabajo estará dividido en dos etapas. La primera etapa será de 6 meses, al final de la cual la empresa debe hacer entrega formal y en funcionamiento del Sistema de Información, y la segunda etapa, también por 6 meses, corresponde a un periodo de garantía y atención. |
| Fecha de inicio prevista  | Abril 2017 |
| Fecha de terminación máxima | La primera etapa: Setiembre 2017La segunda etapa: Marzo 2018 |
| Viajes previstos  | ***N/A*** |
| Se celebrará una reunión para aclarar dudas de la Propuesta,  | **Hora: 2 pm****Fecha: martes 14 de marzo****Lugar: Secretaria de Planificación (SEPLA). Ministerio de Cultura y Juventud.** Persona contacto: Marcela Vargas. Asistente AdministrativaDirección: Secretaria de Planificación (SEPLA). Ministerio de Cultura y JuventudTeléfono: 2255-3188 ext 321 Fax: 2256-8225Correo electrónico: mvargas@mcj.go.cr  |
| Requisitos especiales de seguridad | ***N/A*** |
| Instalaciones que facilitará el PNUD (es decir, no incluidas en la propuesta de precios) | ***N/A*** |
| Calendario de ejecución, indicando desglose y calendario de actividades  | **Obligatorio** |
| Nombres y currículos de las personas participantes en la prestación de los servicios  | **Obligatorio** |
| Moneda de la propuesta | **Moneda local, es decir Colones.** |
| Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) en la propuesta de precios | **No deberá incluir el IVA y otros impuestos indirectos** |
| Período de validez de la/s propuesta/s *(a partir de la fecha límite para la presentación de la propuesta)* | **120 días. Debe aportarse una carta donde se indique que la validez de la oferta presentada es de 120 días.**En circunstancias excepcionales el PNUD podrá pedir al Contratista que amplíe el plazo de validez de la Propuesta más allá de lo que se ha iniciado inicialmente en las condiciones de salida de esta SdP. En este caso, el Contratista confirmará la ampliación por escrito, sin ningún tipo de modificación ulterior a la Propuesta.  |
| Cotizaciones parciales | **No permitidas** |
| Condiciones de pago |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **ENTREGABLE** | **Mes** | **PORCENTAJE** |
| 1 | Plan de trabajo detallado del proceso | 1 | 20 |
| 2 | Entrega de una versión de prueba del Sistema para ser utilizada por el proyecto a efectos de dar sugerencias o detectar errores | 3 | 20 |
| 3 | Entrega de los manuales en idioma español; diccionarios de datos, manual técnico y manual para usuario final vinculados con el funcionamiento del Sistema | 6 | 10 |
| 4 | Informe sobre la capacitación realizada (al menos 2) a los usuarios finales del Sistema | 5 y 6 | 10 |
| 5 | Informe sobre la capacitación realizada al personal del Departamento de Informática del MCJ |
| 6 | Entrega de la versión final del sistema | 6 | 20 |
| 7 | Informe del apoyo realizado durante los primeros 5 meses de garantía y mantenimiento del sistema. | 11 | 10 |
| 8 | Informe final del proyecto. | 12 | 5 |
| Total | 100 |

 |
| Persona/s autorizadas para revisar/inspeccionar/aprobar los productos/servicios finalizados y autorizar el desembolso de los pagos. | * Departamento de Informática. Ministerio de Cultura y Juventud
* Secretaría de Planificación. Ministerio de Cultura y Juventud
* Puntos de contacto del PNUD
 |
| Tipo de contrato que deberá firmarse | **Contrato de servicios profesionales** |
| Criterios de adjudicación de un contrato | **Precio cotizado más bajo de todas las ofertas técnicamente aceptables*** Mayor puntuación combinada (con la siguiente distribución: un 1000 pts a la oferta técnica, un 300 pts al precio)
* Plena aceptación de los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD (TCG). Se trata de un criterio obligatorio que no puede obviarse en ningún caso, con independencia de la naturaleza de los servicios solicitados. La no aceptación de los TCG será motivo de inadmisión de la Propuesta.
 |
| Criterios de evaluación de una propuesta  | **Propuesta técnica (1000)*** Experiencia de la empresa
* Personal técnico asignado
* Propuesta técnica

**Propuesta financiera (300)**Se calculará como la relación entre precio de la propuesta y el precio más bajo de todas las propuestas que haya recibido el PNUD. |
| El PNUD adjudicará el Contrato a: | * **Uno y sólo uno de los proveedores de servicios**
* Uno o más de uno de los proveedores de servicios, en función de los siguientes factores:
 |
| Anexos a la presente SdP | * **Formulario de presentación de la Propuesta (Anexo 2)**
* **Términos y Condiciones Generales / Condiciones Especiales (Anexo 3)**
* **TdR detallados (Anexo 4)**
 |
| Persona de contacto para todo tipo de información(Demandas por escrito únicamente) | *Adquisiciones PNUD:* **adquisiciones.cr@undp.org**Cualquier retraso en la respuesta del PNUD no podrá ser utilizado como motivo para ampliar el plazo de presentación, a menos que el PNUD decida que considera necesaria dicha ampliación y comunique un nuevo plazo límite a los solicitantes. |
| Presentación de las Ofertas:  | El Oferente preparará dos ejemplares de la Propuesta con la indicación clara de “Propuesta Original” y “Copia de la Propuesta”, según corresponda; así como un CD donde venga la propuesta en digital. En caso de discrepancias entre ambas, prevalecerá el ejemplar marcado como original. Los dos ejemplares de la Propuesta deberán estar presentados en texto dactilografiado o escritos en tinta indeleble y serán firmados por el Oferente o por una persona o personas debidamente autorizadas por el Oferente para asumir compromisos contractuales en su nombre y representación. Esta última autorización estará contenida en un poder notarial escrito que se adjuntará a la Propuesta.El Oferente entregará la Propuesta en un sobre cerrado del modo que se describe a continuación. 1. El sobre exterior deberá indicar el nombre de la empresa oferente y los datos de contacto, además deberá estar:
* Dirigido a –

**Proyecto “95182 - Sistema de registros administrativos de gestión cultural”*** Con la siguiente indicación –

***SDP para realizar la consultoría para desarrollar el Sistema de Información del MCJ.***Observación: si el sobre no está cerrado e identificado de acuerdo con lo indicado en esta cláusula, el PNUD no asumirá ninguna responsabilidad en caso de que se extravíe o se abra la Propuesta en forma prematura. |

1. **EVALUACION DE LAS OFERTAS**

La evaluación de las ofertas recibidas se hará en dos fases, una técnica y otra económica, tal y como se describe a continuación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| EVALUACIONES | RUBRO | PESO DE LA EVALUACIÓN | OFERENTE |
| A | B | C | D | E | n |
| 1. Técnica
 | Experiencia de la empresa | 450 |  |  |  |  |  |  |
| Personal técnico asignado | 250 |  |  |  |  |  |  |
| Oferta técnica | 300 |  |  |  |  |  |  |
| **Subtotal** | **1.000** |  |  |  |  |  |  |
| 1. Económica
 | 300 |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL | 1.300 |  |  |  |  |  |  |

**Primera fase 1000 pts:** Evaluación de la oferta técnica, que contempla la experiencia del oferente (y su correspondencia con los Términos de Referencia), personal técnico asignados al proyecto y valoración de la propuesta técnica según las siguientes pautas:

**Experiencia de la empresa**

| **Evaluación**  | **Puntaje máximo** | **Oferente** |
| --- | --- | --- |
| **A** | **B** | **…** |
| 1 | Experiencia en el desarrollo de sistemas de información a la medida o desarrollo de software de aplicaciones en Internet. Es necesario presentar la evidencia | * Con al menos 5 años de experiencia comprobada en el desarrollo de sistemas de información. (200 pts)
* Sin experiencia – 0 pts
 |  |  |  |
| 2 | Experiencia demostrada en el desarrollo de aplicaciones para la plataforma Share Point. Es necesario presentar la evidencia  | * Sí (100 pts)
* NO (0 pts)
 |  |  |  |
| 3 | Ser reconocido y contar con la certificación respectiva como un PARTNER DE MICROSOFT: Gold Volume Licensing, Gold Cloud Platform, Gold Cloud Productivity, Gold Applications Development. Es necesario presentar la evidencia | * Sí (50 pts)
* NO (0 pts)
 |  |  |  |
| 4 | Haber desarrollado sistemas de información o paquetes de aplicaciones de gestión estratégica, que haya utilizado al menos alguno de los siguientes conceptos: Inteligencia de Negocios, Administración del Conocimiento y reporteadores complejos y la Tecnología de Cubos (OLAP). Es necesario presentar la evidencia | * Sí desarrollo al menos uno (50 pts)
* NO (0 pts)
 |  |  |  |
| 5 | Experiencia en el desarrollo de trabajos similares dentro de Ministerios, el sector público u organismos internacionales. Es necesario presentar la evidencia | * Sí (50 pts)
* NO (0 pts)
 |  |  |  |
| **Total**  | **450** |  |  |  |

**Personal técnico asignado (según lo solicitado en el punto 8 del anexo 4)**

| **Evaluación**  | **Puntaje máximo** | **Puntaje máximo** | **Oferente** |
| --- | --- | --- | --- |
| **A** | **B** | **…** |
| 1 | Cuenta con el personal asignado a Director del Proyecto | 100 | Grado académico* Sin título – 0 pts
* Bachiller – 20 pts
* Lic. o superior – 40 pts
 |  |  |  |
| * Sin experiencia – 0 pts
* Mínimo 5 años de experiencia en dirección de proyectos informáticos – 50 pts
 |
| * Sin certificado – 0 pts
* Certificación de Project Manager Profesional vigente -10 pts
 |
| 2 | Cuenta con personal asignado a Especialistas en Diseño Gráfico | 50 | Grado académico* Sin título – 0 pts
* Bachiller – 20 pts
* Lic. o superior – 25 pts
 |  |  |  |
| * Sin experiencia – 0 pts
* Mínimo 3 años de experiencia en dirección de proyectos informáticos – 25 pts
 |
| 3 | Cuenta con el personal asignado para realizar las funciones de programadores | 50 | Grado académico* Sin título – 0 pts
* Bachiller – 15 pts
* Lic. o superior – 20 pts
 |  |  |  |
| * Sin experiencia – 0 pts
* Mínimo 3 años de experiencia en mantenimiento y configuración de soluciones basadas en ASP.Net y C#.net. – 25 pts.
 |
| Cuenta con tres desarrolladores* Sí - 5 pts
* No – 0 pts
 |
| 4 | Cuenta con personal asignado a las funciones de administradores de Share Point | 50 | Grado académico* Sin título – 0 pts
* Bachiller – 15 pts

Lic. o superior – 20 pts |  |  |  |
| * Sin experiencia – 0 pts
* Mínimo 4 años de experiencia en mantenimiento y configuración de soluciones basadas en SharePoint. – 25 pts
 |
| Cuenta con certificado en Share Point Server 2013 (MCSE) o superior.* Sí - 5 pts
* No – 0 pts
 |
| **Total**  | **250** |  |  |  |

**Propuesta técnica**

| **Evaluación**  | **Puntaje máximo** | **Oferente** |
| --- | --- | --- |
| **A** | **B** | **…** |
| 1 | Presentó la oferta metodológica sobre cómo atender la consultoría  | * Sí (50 pts)
* NO (0 pts)
 |  |  |  |
| 2 | El oferente entiendo el proyecto | * Sí (50 pts)
* Parcial (25 pts)
* NO (0 pts)
 |  |  |  |
| 3 | ¿Se han abordado en forma suficientemente detallada los aspectos importantes del proyecto? Software, Licencia, Desarrollo, Capacitación, Soporte y mantenimiento | * Sí (100 pts)
* Parcial (50 pts)
* NO (0 pts)
 |  |  |  |
| 4 | ¿Es clara la presentación y es lógica y realista la secuencia de actividades y la planificación (Cronograma) y promete una implementación eficiente del proyecto? | * Sí (100 pts)
* Parcial (50 pts)
* NO (0 pts)
 |  |  |  |
| **Total**  | **300** |  |  |  |

**Segunda Fase: Calificación de la oferta económica (300pts - II Etapa):**

* En esta **II Etapa** de calificación participarán solo aquellas ofertas cuya calificación técnica (**I Etapa**) haya alcanzado al menos 700 (70%) de los **1.000** puntos posibles.
* La oferta que presente el menor precio obtendrá una calificación de 300 y se considerará la oferta base.
* A las ofertas restantes se le otorgarán los puntos que correspondan, luego de aplicarle la siguiente fórmula:



Dónde:

PFP = Puntaje factor precio.

POMB = Menor precio ofertado

PO = Precio de la oferta a calificar.

300 = Puntaje máximo para el factor precio.

-La propuesta económica se deberá presentar **en colones** por el valor total de la consultoría, en la cual deben estar incluidos los montos por concepto de hospedaje, alimentación, transporte, materiales y cualquier otro gasto **incluyendo sus viáticos, si fuera necesario.**

**Se adjudicará al oferente que obtenga el puntaje total más alto sumando las dos fases.**

1. **REQUISITOS PARA APLICAR**

Las empresas que deseen postularse deben presentar la siguiente documentación:

* Hoja de vida actualizada de la empresa.
* Propuesta de cómo atendería la consultoría.
* Oferta económica por la realización de los servicios descritos, en forma detallada y con costos unitarios de los rubros más importantes.
* Por lo menos una certificación de experiencia para cada uno de los puntos del cuadro anterior, emitida por autoridad de la institución para la cual brindo el servicio, debidamente firmada y sellada.
* CVs del equipo profesional ofrecido por la empresa
* Los documentos que se solicitan en la Hoja de Datos de este documento licitatorio.

La oferta debe ser presentada de acuerdo a lo indicado en los puntos anteriores. La no presentación de alguno de estos documentos deja la oferta descartada.

Dicha documentación debe entregarse en:

**La recepción del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**

***Oficentro la Virgen N°2, Edificio N°1***

 ***Pavas, San José, Costa Rica***

***De la Embajada Americana 300 m al sur y 200 m sureste***

***Tel: 2296-1544.***

Su propuesta deberá ser presentada a más tardar el **jueves 23 de marzo del 2017, a las 15:00 p.m.**

**Anexo 2**

**FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS**

**POR LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS[[1]](#footnote-1)**

***(La presentación de este formulario se realizará únicamente en papel de cartas de la empresa proveedora de servicios, en el que figurará el encabezamiento oficial de la misma[[2]](#footnote-2))***

 [Insértese: *lugar, fecha*]

A: José Fernando Mora, Gerente de Operaciones de PNUD Costa Rica

Estimado señor:

Los abajo firmantes tenemos el placer de dirigirnos a ustedes para ofrecer al PNUD los siguientes servicios, de conformidad con los requisitos que se establecen en la Solicitud de Propuesta de fecha *[especifíquese]* y todos sus anexos, así como en las disposiciones de los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD. A saber:

1. **Calificaciones del Proveedor de Servicios**

*El Proveedor de Servicios deberá describir y explicar cómo y por qué se considera la entidad que mejor puede cumplir con los requisitos de PNUD, indicando para ello lo siguiente:*

*a) Perfil: descripción de la naturaleza del negocio, ámbito de experiencia, licencias, certificaciones, acreditaciones, etc.;*

*b) Licencias de negocios: documentos de registro, certificación de pago de Impuestos, etc.;*

*c) Informe financiero auditado más reciente: cuenta de resultados y balance general que indique su estabilidad, liquidez y solvencia financieras, su reputación en el mercado, etc.;*

*d) Antecedentes: lista de clientes de servicios similares a los requeridos por el PNUD, con indicación del alcance, la duración y el valor del contrato, y referencias de contacto;*

*e) Certificados y acreditación: entre otros los certificados de calidad, registros de patentes, certificados de sostenibilidad ambiental, etc.;*

*f) Declaración por escrito de que la empresa no está incluida en la Lista Consolidada 1267/1989 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, o en la lista de la División de Adquisiciones de las Naciones Unidas o en cualquier otra lista de proveedores inelegibles de las Naciones Unidas.*

1. **Propuesta metodológica para la realización de los servicios**

|  |
| --- |
| *El Proveedor de Servicios debe describir cómo tiene previsto abordar y cumplir las exigencias de la SdP, y para ello proporcionará una descripción detallada de las características esenciales de funcionamiento, las condiciones de los informes y los mecanismos de garantía de calidad que tiene previstos, al tiempo que demuestra que la metodología propuesta será la apropiada teniendo en cuenta las condiciones locales y el contexto de los trabajos.* |

1. **Calificación del personal clave**

*Cuando así lo establezca la SdP, el Proveedor de Servicios facilitará:*

1. *los nombres y calificación del personal clave que participe en la provisión de los servicios, indicando el rango de cada uno (jefe de equipo, personal subalterno, etc.);*
2. *en los casos en que lo establezca la SdP, facilitará los currículos que den fe de las calificaciones indicadas; y*
3. *la confirmación por escrito de cada uno de los miembros del personal manifestando su disponibilidad durante toda la extensión temporal del Contrato.*
4. **Desglose de costos por entregable\***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Entregables*****[indíquense en los términos utilizados en la SdP]*** | **Porcentaje del precio total**  | **Precio*****(Suma global, todo incluido)*** |
| 1 | Entragable 1 |   |  |
| 2 | Entregable 2 |  |  |
| 3 | …. |  |  |
|  | Total  | 100% |  |

*\*Este desglose constituirá la base de los tramos de pago*

1. **Desglose de costos por componente *[se trata aquí de un simple ejemplo]*:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descripción de actividad** | **Remuneración por unidad de tiempo**  | **Periodo total de compromiso** | **Número de personas** | **Tasa total**  |
| **I. Servicios de personal**  |  |  |  |  |
|  1. Servicios en la Sede |  |  |  |  |
|  a. Personal técnico 1 |  |  |  |  |
|  b. Personal técnico 2 |  |  |  |  |
| 2. Servicios en las oficinas de campo |  |  |  |  |
|  a. Personal técnico 1 |  |  |  |  |
|  b. Personal técnico 2  |  |  |  |  |
| 3. Servicios en otros países |  |  |  |  |
|  a. Personal técnico 1 |  |  |  |  |
|  b. Personal técnico 2 |  |  |  |  |
| **II. Gastos de bolsillo** |  |  |  |  |
|  1. Viajes |  |  |  |  |
|  2. Viáticos |  |  |  |  |
|  3. Comunicaciones |  |  |  |  |
|  4. Reproducción de documentos |  |  |  |  |
|  5. Alquiler de equipo |  |  |  |  |
|  6. Otros |  |  |  |  |
| **III. Otros costos conexos** |  |  |  |  |

*[Nombre y firma de la persona autorizada por el Proveedor de Servicios]*

*[Cargo]*

*[Fecha]*

**Anexo 3**

## Términos y Condiciones Generales de los Servicios

**1.0 CONDICIÓN JURÍDICA**

Se considerará que el Contratista tiene la condición jurídica de contratista independiente con respecto al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Ni el personal del Contratista ni los subcontratistas que éste utilice se considerarán bajo ningún concepto empleados o agentes del PNUD ni de las Naciones Unidas.

**2.0 ORIGEN DE LAS INSTRUCCIONES**

El Contratista no solicitará ni aceptará instrucciones de ninguna autoridad externa al PNUD en relación con la prestación de sus servicios con arreglo a las disposiciones del presente Contrato. El Contratista evitará cualquier acción que pudiera afectar de manera adversa al PNUD o a las Naciones Unidas, y prestará sus servicios velando en todo momento por salvaguardar los intereses del PNUD.

**3.0 RESPONSABILIDAD DEEL CONTRATISTA EN RELACIÓN CON SUS EMPLEADOS**

El Contratista será responsable de la competencia profesional y técnica de sus empleados, y seleccionará para los trabajos especificados en el presente Contrato a personas fiables que trabajen de modo eficaz en la ejecución de los mismos, que respeten las costumbres locales y que hagan gala de un comportamiento sujeto a elevadas normas éticas y morales.

**4.0 CESIÓN**

El Contratista no podrá ceder, transferir, dar en prenda o enajenar el presente Contrato, en todo o en parte, ni sus derechos, títulos u obligaciones en virtud del mismo, a menos que cuente con el consentimiento escrito previo del PNUD.

**5.0 SUBCONTRATACIÓN**

Cuando se requieran servicios de subcontratistas, el Contratista deberá obtener la aprobación y la autorización escritas previas del PNUD para todos los subcontratistas. La aprobación de un subcontratista por parte del PNUD no eximirá al Contratista de ninguna de sus obligaciones en virtud del presente Contrato. Las condiciones de todo subcontrato estarán subordinadas al presente Contrato y deberán ajustarse a las disposiciones del mismo.

**6.0 LOS FUNCIONARIOS NO SE BENEFICIARÁN**

El Contratista garantizará que ningún funcionario del PNUD o de las Naciones Unidas haya recibido o vaya a recibir beneficio alguno, directo o indirecto, como resultado del presente Contrato o de su adjudicación. El Contratista tendrá presente que la violación de esta disposición constituye un incumplimiento de una cláusula esencial del presente Contrato.

**7.0 INDEMNIZACIÓN**

El Contratista indemnizará, guardará, defenderá y mantendrá indemne, a su costa, al PNUD, sus funcionarios, agentes y empleados contra todo tipo de juicio, reclamo, demanda o res­ponsabilidad de cualquier naturaleza o especie, incluidos los costos y gastos conexos, que derivará de actos u omisiones del Contratista o de sus empleados, funcionarios, agentes o subcontratistas en la ejecución del presente Contrato. Esta cláusula será aplicable también, entre otros*,* a cualquier reclamo o responsabilidad relacionada con las indemnizaciones por accidente de trabajo de los empleados del Contratista, así como con las responsabilidades por sus productos y por el uso de inventos o mecanismos patentados, material protegido por derechos de autor u otros derechos intelectuales que pudieren presentar el Contratista, sus empleados, funcionarios, agentes, personal a cargo o subcontratistas. Las obligaciones que se establecen en el presente Artículo no caducarán al término del presente Contrato.

**8.0 SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL ANTE TERCEROS**

**8.1** El Contratista proporcionará y luego mantendrá seguros a todo riesgo relativos a su propiedad y a todo equipo utilizado en la ejecución del presente Contrato.

**8.2** El Contratista proporcionará y luego mantendrá los seguros necesarios para cubrir las indemnizaciones, o su equivalente, debidas a accidentes de trabajo de su personal, que permitan cubrir cualquier reclamo debido a accidentes o fallecimientos relacionados con el presente Contrato.

**8.3** El Contratista también proporcionará y mantendrá seguros de responsabilidad civil por un monto adecuado, a fin de cubrir las reclamos de terceros por muerte o lesiones corporales, o por pérdida de propiedad o daños a ésta, que surjan de la prestación de los servicios incluidos en este Contrato, o en relación con éstos, o por el funcionamiento de cualquier vehículo, embarcación, aeronave u otro equipo alquilado por el Contratista o propiedad de éste, o sus agentes, funcionarios, empleados o subcontratistas, que realicen trabajos o presten servicios relacionados con este Contrato.

**8.4** Con excepción del seguro de compensación de los trabajadores, las pólizas de seguro contempladas en este Artículo deberán:

**8.4.1** Designar al PNUD como asegurado adicional;

**8.4.2** Incluir una cláusula en la que la Compañía de Seguros renuncie a subrogarse en los derechos del Contratista en contra o respecto del PNUD;

**8.4.3** Incluir una disposición por la cual el PNUD reciba de los aseguradores con treinta (30) días de anticipación el aviso por escrito de una cancelación o un cambio de cobertura.

**8.5** A petición del PNUD, el Contratista proporcionará pruebas satisfactorias de la existencia de la póliza de seguro que exige el presente Artículo.

**9.0 GRAVÁMENES/DERECHOS PRENDARIOSA**

El Contratista no provocará ni permitirá la inclusión, por parte de nadie, de ningún derecho prendario, embargo, derecho de garantía u otro gravamen ante una instancia pública o ante el PNUD, debido a sumas adeudadas, vencidas o futuras, por trabajos realizados o materiales suministrados con arreglo al presente Contrato, o por cualquier otra demanda o reclamo contra el Contratista.

**10.0 TITULARIDAD DEL EQUIPO**

La propiedad de cualquier equipo y suministro que pudiera proporcionar el PNUD corresponderá al PNUD, y dicho equipo será devuelto a éste a la conclusión de este Contrato o cuando el mismo ya no sea necesario para el Contratista. El equipo deberá devolverse al PNUD en las mismas condiciones en que fue entregado al Contratista, sin perjuicio de un deterioro normal debido al uso. El Contratista será responsable ante el PNUD por el equipo dañado o deteriorado más allá de un desgaste normal.

**11.0 DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, PATENTES Y OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD**

**11.1** A menos que se disponga expresamente de otro modo y por escrito en el Contrato, el PNUD será el titular de todos los derechos de propiedad intelectual y demás derechos de propiedad, incluyendo, con carácter no exhaustivo, patentes, derechos de propiedad intelectual y marcas comerciales relacionadas con productos, procesos, inventos, ideas, conocimientos técnicos o documentos, y de todo otro material que el Contratista haya desarrollado para el PNUD durante el periodo de vigencia del presente Contrato y que esté directamente relacionado o haya sido directamente producido o preparado durante la duración del presente Contrato y en relación con el cumplimiento del mismo. Asimismo, el Contratista reconoce y acuerda que dichos productos, documentos y otros materiales corresponden a trabajos llevados a cabo en virtud del Contrato suscrito con el PNUD.

**11.2** En la medida en que dicha propiedad intelectual, u otro derechos de propiedad, consista en cualquier clase de propiedad intelectual o derecho de propiedad del Contratista: (i) que exista con anterioridad al desempeño por el Contratista de sus obligaciones con arreglo al presente Contrato, o (ii) que el Contratista pudiera desarrollar o adquirir, o pudiera haber desarrollado o adquirido, independientemente del desempeño de sus obligaciones en virtud del presente contrato el PNUD no reclamará ni deberáreclamar ningún derecho de propiedad sobre la misma, y el Contratista concederá al PNUD una licencia perpetua para utilizar dicha propiedad intelectual u otro derecho de propiedad únicamente para los fines y requisitos del presente Contrato.

 **11.3** A petición del PNUD, el Contratista tomará todas las medidas necesarias, ejecutará todos los documentos necesarios y, en general, contribuirá a salvaguardar dichos derechos de propiedad y transferirlos al PNUD de acuerdo con los requisitos de la legislación aplicable y del Contrato.

 **11.4** Con arreglo a las disposiciones que anteceden, todo mapa, dibujo, fotografía, mosaico, plano, informe, cálculo, recomendación o documento, y toda información compilada o recibida por el Contratista en virtud de este Contrato, será propiedad del PNUD y deberá encontrarse a disposición del PNUD para su uso o inspección en momentos y lugares razonables; asimismo, deberá ser considerado como confidencial y será entregado únicamente a funcionarios autorizados del PNUD a la conclusión de los trabajos previstos en el presente Contrato.

**12.0 UTILIZACIÓN DEL NOMBRE, EMBLEMA O SELLO OFICIAL DEL PNUD O DE LAS NACIONES UNIDAS**

El Contratista no hará publicidad o divulgará de ninguna manera su calidad de contratista del PNUD, ni utilizará de modo alguno el nombre, emblema o sello oficial del PNUD o de las Naciones Unidas, abreviatura del nombre del PNUD o de las Naciones Unidas, con fines vinculados a su actividad comercial o de otro tipo.

**13.0 NATURALEZA CONFIDENCIAL DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN**

La información y los datos propiedad de cualquiera de las Partes que durante el cumplimiento del presente Contrato fuera compartida o revelada por una parte (el “Divulgador”) a la otra (el “Receptor”) sea considerada como (“Información Confidencial”), deberá ser tratada con la diligencia y confidencialidad pertinente, y serán manejada de la siguiente manera:

**13.1** El Receptor de la información deberá:

**13.1.1** utilizar la misma discreción y el mismo cuidado para evitar la revelación, publicación o divulgación de la información que le facilite el Divulgador que tendría con una información similar de su propiedad que no deseara revelar, publicar o divulgar; y,

**13.1.2** utilizar la información del Divulgador únicamente con los fines para los que le fue revelada.

**13.2** Siempre y cuando el Receptor tuvieran acuerdo por escrito con las personas o entidades que se indican a continuación, que obligara a éstas a mantener el carácter confidencial de la información con arreglo al presente Contrato y al presente Artículo 13, el Receptor podría revelar la información a:

**13.2.1** cualquier otra parte que le autorice el Divulgador, mediante consentimiento previo por escrito; y

**13.2.2** los empleados, funcionarios, representantes y agentes del Receptor que tengan necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, y los empleados, funcionarios, representantes y agentes de cualquier entidad jurídica que el Receptor controle o que se encuentre bajo control compartido, y que tenga necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, teniendo en cuenta que a tal efecto se entiende por entidad jurídica controlada:

**13.2.2.1** una entidad corporativa en la cual la Parte sea titular o controle de forma directa o indirecta, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones o participaciones con derecho a voto; o bien

**13.2.2.2** cualquier entidad sobre la cual la Parte posea un control de gestión efectivo; o bien

**13.2.2.3** el PNUD, o un fondo afiliado a éste, como FNUDC, UNIFEM o VNU.

**13.3** El Contratista podrá revelar Información en la medida que exija la ley, siempre y cuando –sujeto a los Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas, sin excepción alguna– el Contratista notifique al PNUD con suficiente antelación toda solicitud para la divulgación de la información, a fin de conceder al PNUD un tiempo razonable para tomar medidas de protección o cualquier otra medida adecuada previa.

**13.4** El PNUD podrá revelar información en la medida en que se le solicite con arreglo a la Carta de las Naciones Unidas, las Resoluciones o Reglamentos de la Asamblea General o las normas promulgadas por el Secretario General.

**13.5** El Receptor no estará impedido de revelar información obtenida por el Receptor de un tercero sin restricciones; o bien revelada por el Divulgador a un tercero sin obligación de confidencialidad; o bien que el Receptor conozca de antemano; o que haya sido desarrollada por el Receptor de manera completamente independiente a cualquier Información que le haya sido revelada.

**13.6** Estas obligaciones y restricciones de confidencialidad mencionadas seguirán vigentes durante toda la vigencia del Contrato, incluyendo cualquier extensión del mismo; y, a menos que se disponga de otro modo, seguirán vigentes una vez rescindido el Contrato.

**14.0 FUERZA MAYOR Y OTRAS MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES**

**14.1** Cuando se produzca cualquier caso de fuerza mayor y tan pronto como sea posible, el Contratista comunicará por escrito el hecho al PNUD junto con todos los detalles pertinentes, así como cualquier cambio que tuviera lugar si el Contratista no pudiera, por este motivo, cumplir todas o parte de sus obligaciones, ni cumplir sus responsabilidades con arreglo al presente Contrato. El Contratista también notificará al PNUD cualquier otra modificación en las condiciones, o la aparición de cualquier acontecimiento que interfiera o amenace interferir la ejecución del presente Contrato. Al recibir la notificación que establece esta cláusula, el PNUD tomará las medidas que a su criterio considere convenientes o necesarias en las circunstancias dadas, incluyendo la autorización a favor del Contratista de una extensión razonable de los plazos, para que éste pueda cumplir sus obligaciones según establece el presente Contrato.

**14.2** En caso de que el Contratista no pudiera cumplir total o parcialmente las obligaciones contraídas bajo el presente Contrato, en razón del caso de fuerza mayor, el PNUD tendrá derecho a suspender o rescindir el presente Contrato en los mismos términos y condiciones previstos en el Artículo 15 –“Rescisión”–, con la salvedad de que el período de preaviso será de siete (7) días en lugar de treinta (30) días.

**14.3** Por fuerza mayor, en el sentido de este Artículo, se entienden los actos fortuitos, actos de guerra (declarada o no), invasiones, revoluciones, insurrecciones u otros actos de naturaleza o fuerza similar.

**14.4** El Contratista reconoce y acuerda que, en relación con las obligaciones derivadas del presente Contrato que el Contratista deba desempeñar en o para cualquier ámbito en el cual el PNUD esté implicado, o preparado para implicarse, o a punto de retirarse de cualquier operación de paz, humanitaria o similar, las demoras o el incumplimiento de dichas obligaciones que surjan o que se relacionen con las condiciones extremas de dichos ámbitos o cualquier acontecimiento de disturbios civiles que ocurra en dichas áreas no se considerarán en sí y por sí casos de fuerza mayor en virtud del presente Contrato

**15.0 RESCISIÓN**

**15.1** Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Contrato total o parcialmente por causa justificada, notificándolo a la otra Parte por escrito con un preaviso de treinta (30) días. La iniciación de un procedimiento arbitral con arreglo al artículo 16.2 infra (“Arbitraje”), no se considerará como rescisión del presente Contrato.

**15.2** El PNUD se reserva el derecho de rescindir sin causa justificada el presente Contrato en cualquier momento, notificándolo por escrito al Contratista con quince (15) días de anticipación, en cuyo caso el PNUD reembolsará al Contratista todos los gastos razonables en los que éste hubiera incurrido con anterioridad a la recepción de la notificación de rescisión.

**15.3** En caso de rescisión por parte del PNUD con arreglo al presente Artículo, no habrá pago alguno adeudado por el PNUD al Contratista, a excepción del que corresponda por los trabajos y servicios prestados satisfactoriamente, con arreglo a las cláusulas explícitas del presente Contrato.

**15.4** En caso de que el Contratista fuera declarado en quiebra, en concurso de acreedores o fuera declarado insolvente, o bien si el Contratista cediera sus derechos a sus acreedores, o si se nombrara a un administrador judicial debido a la insolvencia del Contratista, el PNUD podría, sin perjuicio de otros derechos o recursos que pudiera ejercer, rescindir el presente Contrato en el acto. El Contratista informará inmediatamente al PNUD en caso de que se presente alguna de las situaciones arriba mencionadas.

**16.0 RESOLUCION DE DISPUTAS**

**16.1** **Resolución amigable**: Las Partes realizarán todos los esfuerzos posibles para resolver de forma amigable cualquier disputa, controversia o reclamo, incumplimiento, rescisión o invalidez que surgiese en relación con el presente Contrato. En caso de que las partes desearan buscar una solución amigable mediante un proceso de conciliación, éste tendrá lugar con arreglo a las Reglas de Conciliación de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) vigentes en ese momento, o con arreglo a cualquier otro procedimiento que puedan acordar las Partes.

**16.2 Arbitraje:** A menos que cualquier disputa, controversia o reclamo que pudiera surgir entre las Partes en relación con este Contrato, o con su incumplimiento, rescisión o invalidación, se resolviera amigablemente de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 16.1 supra dentro de los sesenta (60) días a partir de la recepción por una de las Partes de la solicitud de la otra Parte de una resolución amigable, dicha disputa, controversia o reclamo podrá ser sometida por cualquiera de las Partes a un proceso de arbitraje según el Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI vigente en ese momento. Las decisiones del tribunal arbitral estarán basadas en los principios generales del Derecho Comercial Internacional. En todas las cuestiones relacionadas con la obtención de pruebas, el tribunal arbitral deberá guiarse por el Reglamento Suplementario que Gobierna la Presentación y Recepción de la Evidencia en Arbitraje Comercial Internacional de la Asociación Internacional de Abogados, en su edición del 28 de mayo de 1983. El tribunal arbitral tendrá la capacidad de ordenar la restitución o la destrucción de bienes u otras propiedades, tangibles o intangibles, o de cualquier información confidencial brindada en virtud del presente Contrato, u ordenar la rescisión del Contrato, u ordenar que se tome cualquier otra medida preventiva con respecto a los bienes, servicios o cualquier otra propiedad, tangible o intangible, o de cualquier información confidencial brindada en virtud del presente Contrato, en forma adecuada, y de conformidad con la autoridad del tribunal arbitral según lo dispuesto en el Artículo 26 (“*Medidas cautelares*”) y el Artículo 32 (“*Renuncia al derecho a objetar*”) del Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI. El tribunal arbitral no tendrá autoridad para imponer sanciones punitivas. Asimismo, a menos que se exprese de otro modo en el Contrato, el tribunal arbitral no tendrá autoridad alguna para adjudicar intereses que excedan del tipo de interés interbancario de Londres (LIBOR) vigente en ese momento, y cualquier interés aplicable deberá ser siempre interés simple. Las Partes estarán vinculadas por el fallo del tribunal arbitral resultante del citado proceso de arbitraje, a modo de resolución final de toda controversia, reclamo o disputa.

**17.0 PRIVILEGIOS E INMUNIDADES**

Nada de lo estipulado en el presente Contrato o que se relacione con el mismo se considerará como renuncia, expresa o implícita, a los Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios.

**18.0 EXENCIÓN IMPOSITIVA**

**18.1** El Artículo 7 de la Convención sobre Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas dispone, entre otras cosas, que las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios, quedarán exentos del pago de todo tipo de impuestos directos, salvo las tasas por servicios públicos; además se exime a las Naciones Unidas de pagar los derechos aduaneros e impuestos similares en relación con los artículos importados o exportados de uso oficial. Si alguna autoridad gubernamental se negase a reconocer la exención impositiva de las Naciones Unidas en relación con dichos impuestos, derechos o gravámenes, el Contratista consultará de inmediato al PNUD a fin de determinar un procedimiento que resulte aceptable para ambas partes.

**18.2** De igual modo, el Contratista autoriza al PNUD a deducir de la facturación del Contratista cualquier monto en concepto de dichos impuestos, derechos o gravámenes, salvo que el Contratista haya consultado al PNUD antes de abonarlos y que el PNUD, en cada caso, haya autorizado específicamente al Contratista el pago de los impuestos, derechos o gravámenes en cuestión. En este caso, el Contratista le entregará al PNUD los comprobantes escritos por el pago de dichos impuestos, derechos o gravámenes que haya realizado y que hayan sido debidamente autorizados.

**19.0 TRABAJO INFANTIL**

**19.1** El Contratista declara y garantiza que ni él mismo ni ninguno de sus contratistas se encuentra involucrado en prácticas que violen los derechos establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, en particular el Artículo 32 de la misma que, entre otras cosas, requiere que se proteja a los menores de la realización del desempeño de trabajos peligrosos que entorpezcan su educación o sean nocivos para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

**19.2** Cualquier violación de esta declaración y estas garantías autorizará al PNUD a rescindir el presente Contrato de inmediato, mediante la debida notificación al Contratista y sin cargo alguno para el PNUD.

**20.0 MINAS**

**20.1** El Contratista declara y garantiza que ni él mismo ni ninguno de sus suministradores se encuentran activa y directamente comprometido en actividades de patentes, desarrollo, ensamblado, producción, comercialización o fabricación de minas, o en actividades conexas relacionadas con los componentes utilizados en la fabricación de minas. El término “minas” se refiere a aquellos dispositivos definidos en el Artículo 2, Párrafos 1, 4 y 5 del Protocolo II anexo a la Convención de 1980 sobre Armas Convencionales Excesivamente Nocivas o de Efectos Indiscriminados.

**20.2** Cualquier violación de esta declaración o garantías autorizará al PNUD a rescindir el presente Contrato en forma inmediata, mediante la debida notificación al Contratista, sin que esto implique responsabilidad alguna por los gastos de rescisión o cualquier otra responsabilidad por parte del PNUD.

**21.0 CUMPLIMIENTO DE LA LEY**

El Contratista cumplirá con todas las leyes, ordenanzas, normas y reglamentaciones que guarden relación con sus obligaciones, con arreglo al presente Contrato.

**22.0 EXPLOTACIÓN SEXUAL**

**22.1** El Contratista deberá tomar todas las medidas necesarias para impedir la explotación o abuso sexual de cualquier persona por parte del Contratante o de cualquiera de sus empleados, o por cualquier otra persona que pueda ser contratada por el Contratista para prestar cualquier servicio en virtud del Contrato. Con este fin, todo intercambio sexual con cualquier persona menor de dieciocho años, con independencia de cualesquiera leyes relativas al consentimiento, constituirá un caso de explotación y abuso sexual de dicha persona. Además, el Contratista se abstendrá, y tomará todas las medidas adecuadas para que también lo hagan sus empleados u otras personas contratadas por él, de todo intercambio de dinero, bienes, servicios, ofertas de empleo u otros artículos de valor por favores sexuales o actividades que constituyan una explotación o degradación de cualquier persona. El Contratista reconoce y acuerda que estas disposiciones del presente Contrato constituyen una condición esencial del mismo, y que cualquier incumplimiento de esta representación y garantía autoriza al PNUD a rescindir el Contrato de inmediato mediante notificación al Contratista, sin obligación alguna relativa a gastos de rescisión o a compensación de ningún otro tipo.

**22.2** El PNUD no aplicará la norma que antecede relativa a la edad en ningún caso en que el personal del Contratista o cualquier otra persona contratada por éste para prestar cualquier servicio en virtud del presente Contrato esté casado/a con la persona menor de dieciocho años con quien haya mantenido dicho intercambio sexual y cuyo matrimonio sea reconocido como válido ante la ley del país de ciudadanía de las personas involucradas contratadas por el Contratista.

1. **FACULTAD PARA INTRODUCIR MODIFICACIONES**

Con arreglo al Reglamento Financiero del PNUD, únicamente el Funcionario Autorizado del PNUD posee la autoridad para acceder en nombre del PNUD a cualquier modificación o cambio del presente Contrato, a renunciar a cualquiera de sus disposiciones o a cualquier relación contractual adicional de cualquier tipo con el Contratista. Del mismo modo, ninguna modificación o cambio introducidos en el presente Contrato tendrá validez y será aplicable frente al PNUD, a menos que se incluya en una enmienda al presente Contrato debidamente firmada por el Funcionario Autorizado del PNUD y por el Contratista.

**Anexo 4**

**MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD**

**PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO**

**PROYECTO: SISTEMA DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS DE GESTIÓN CULTURAL**

**TERMINOS DE REFERENCIA**

***Contratación de una empresa que realice el desarrollo informático del***

***Sistema de Información de Registros Administrativos.***

1. **ANTECEDENTES**

Según el análisis de situación del Plan de Acción para el Programa de País entre el Gobierno de Costa Rica y el PNUD, la institucionalidad pública costarricense enfrenta obstáculos para “un adecuado encauzamiento de la inversión con miras al desarrollo a largo plazo” (CPAP, 2013, p.5); además señala que hay avances insuficientes en materia de derechos culturales, dificultades para atraer a las organizaciones de la sociedad civil como aliadas de la gestión pública, lo cual provoca desencanto ciudadano y asimetrías en el acceso a oportunidades para el desarrollo. Para superar esta situación, uno de los compromisos que establece el UNDAF es el fortalecimiento de la acción de la institucionalidad del Estado, de manera que todos estos obstáculos se puedan superar y, por lo tanto, se logren avances en el desarrollo del país.

Específicamente en el Sector Cultura, uno de los problemas que históricamente se ha presentado está ligado con el encauzamiento de la inversión del Estado a este sector, ya que por mucho tiempo se ha tenido la percepción de que la cultura es algo accesorio, o un componente del cual la sociedad puede prescindir; esta visión ha causado que en muchas ocasiones políticas de recorte del gasto público de algunos gobiernos afecte en mayor medida al Sector Cultura.

En los últimos años el Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ), ha venido realizando esfuerzos importantes por transformar la visión reduccionista y accesoria de la cultura. Entre esos esfuerzos cabe destacar la elaboración de la Política Nacional de Derechos Culturales 2014-2023 (PNDC), el Plan de Acción de la PNDC 2015-2018, y un proyecto de Ley que vendría a dotar al sector de una “Ley General de Derechos Culturales”. Estos instrumentos se han dirigido a cambiar el enfoque de la cultura reducida a las artes plásticas y escénicas, para posicionar y reconocer la cultura portadora de identidades, valores, significados y prácticas diversas de las comunidades, grupos culturales y regiones del país y el impacto que ésta tiene en el desarrollo humano de las personas y la sociedad en su conjunto.

A pesar de estos esfuerzos, aún persiste en algunos sectores de la población la visión de la cultura como algo prescindible; por esta razón el MCJ viene realizando esfuerzos significativos, con el fin de visibilizar la importancia de la cultura en la sociedad costarricense, su contribución al desarrollo nacional y su aporte en la consolidación de la democracia. Estos esfuerzos se han orientado a generar información con una mayor rigurosidad metodológica, de manera que se logre demostrar con datos e indicadores estadísticos de calidad, el impacto y relevancia de la cultura en el desarrollo.

Entre los esfuerzos que se vienen realizando cabe mencionar la construcción del Sistema Sí Cultura[[3]](#footnote-3), el cual integra el directorio especializado, la Cuenta Satélite de Cultura de Costa Rica[[4]](#footnote-4) y, la Encuesta Nacional de Cultura[[5]](#footnote-5). Todas estas iniciativas son producto de una coordinación interinstitucional muy efectiva, que ha producido la firma de convenios de colaboración con instituciones claves como lo son el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y el Banco Central de Costa Rica; así como la inclusión de las estadísticas del MCJ y el Sector Cultura en el Sistema Estadístico Nacional.

Sin menoscabo de los esfuerzos realizados hasta ahora, persiste la necesidad de contar con un Sistema de Información que consolide los *registros administrativos de gestión cultural*, es decir con indicadores estadísticos que den cuenta de la labor que se realiza a nivel institucional. Avanzar en este aspecto permitiría dimensionar, con datos estadísticos, el quehacer del Sector Cultura y el impacto de su gestión en la sociedad costarricense, lo cual iría en consonancia con la necesidad expresada por el SNU de fortalecer el sistema estadístico y de producción de información estratégica desglosada, de manera que el país cuente con indicadores rigurosos y de calidad estadística.

Contar con un sistema como este, permitiría generar y completar información que se produce desde las diferentes instancias del MCJ, buscando instituir una cultura de registro y sistematización de información que aporte al desarrollo de las gestiones institucionales.

De igual forma, servirá de base para generar investigaciones de impacto y nuevas políticas. Por último, y no menos importante, este esfuerzo también responde a las políticas de mejoramiento y trasparencia de la gestión pública, pues permite al sector y a la ciudadanía conocer los resultados de la gestión del Sector Cultura y de esta manera dar una rendición de cuentas más objetiva.

En el año 2016 se trabajará la primera etapa que involucra a 5 Direcciones Institucionales: Dirección de Cultura, Dirección de Bandas, Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural, Centro de Producción Artística y Cultural. También involucra a tres Órganos Desconcentrados del Ministerio: Sistema Nacional de Educación Musical, Teatro Mélico Salazar y el Centro de Producción Cinematográfica.

1. **OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

Establecer un Sistema de Información que permita al personal a cargo de las Direcciones y Órganos Desconcentrados integrantes del proyecto recopilar y sistematizar la información de manera oportuna y eficiente, así como disponer de la misma para su debido procesamiento utilizando la plataforma Web.

Toda la información obtenida se almacenará en un sistema de información que permita el intercambio, consulta, actualización de los datos y generación de reportes mediante la Web.

**Objetivos Específicos**

* Construir un Sistema de registros administrativos de gestión cultural cuyo funcionamiento será mediante la Web.
* Lograr la participación y aporte de las instituciones involucradas para la recopilación, procesamiento y distribución de la información.
* Disponer de una herramienta que contenga información la cual apoye la toma de decisiones de los entes que conforman el sector en las diferentes áreas involucradas.
* Capacitar a las áreas involucradas en la entrada de datos y el manejo del sistema
* Capacitar a las personas encargadas en el MCJ del Sistema para la modificación, actualización, etc.
1. **CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DESEADO**

Debe estar integrado por los siguientes componentes funcionales:

### COMPONENTE 1: Administración

* El sistema debe contar con una administración ágil y efectiva de la información, organizada por módulos que permitan el mantenimiento necesario para la inclusión, modificación y consulta de toda la información de una manera segura y amigable.
* El sistema debe contar con acceso vía Intranet e Internet con un número ilimitado de usuarios vía Internet.

###

### COMPONENTE 2: Seguridad

El sistema debe proveer un fuerte esquema de seguridad donde se controlen las transacciones que pueda realizar cada usuario que ingresa al sistema según su rol, así como la administración de los permisos de acceso y de la utilización del sistema en general.

El esquema deberá de contener como mínimo los siguientes elementos:

* Definición de roles.
* Registros o pistas de auditoria (fecha, ID usuario de inclusión, modificación, borrado) a nivel de registro en todas las tablas de la base de datos.
* Registro o bitácora del estado de la información antes y después de ser modificada (por ejemplo, guardar el histórico en un XML).
* Metodología para incluir la información existente de las instituciones a la base de datos existente.
* Deberá de contar con un catálogo para usuarios externos al active directory puedan registrarse como invitados.
* Los usuarios acceden a los reportes según los roles que se les haya asignado.

### COMPONENTE 3: Captura de datos

* Captura de datos en forma directa: Los datos pueden ser ingresados directamente (se accede por medio de la web), por parte de los funcionarios autorizados, para lo cual contaran con un rol que les permitirá realizar dichas acciones.
* El sistema debe ser capaz de interactuar con la interfaz de descarga de información de distintos dispositivos móviles.
* Importar los archivos Excel existentes para años anteriores (migración y actualización a la nueva base de datos)
* Considerar controles de calidad e historial de ingreso de información que validen el ingreso de los datos.

### COMPONENTE 4: Monitor

* El -módulo monitor- es una herramienta que permite llevar el pulso del estado actual de los datos incluidos por parte de las distintas instituciones involucradas que envían la información de los operadores (Dashboard).
* El sistema deber de contar con alertas o alarmas de varios tipos; pre-configurables y auto-configurables.
* El sistema deberá ser capaz de monitorear los distintos indicadores definidos previamente.

### COMPONENTE 5: Generador de indicadores

* El -generador de indicadores- es una herramienta que permite establecer los indicadores apropiados.
* El sistema deberá ser capaz de graficar los distintos indicadores.

### COMPONENTE 6: Generador de los reportes y consultas

* El sistema debe permitir generar modelos multidimensionales de análisis que faciliten las labores de las instituciones y satisfagan a plenitud sus necesidades de información.
* El sistema debe permitir el acceso y distribución de información de una manera ágil y oportuna a todos aquellos que requieran acceder a la misma, incluyendo su generación para ser publicados en páginas WEB en caso de desearse de esta manera.
* El sistema debe permitir realizar análisis comparativos entre diversos periodos.
* Integración con herramientas del escritorio electrónico: El sistema debe permitir la exportación de los análisis generados a hojas electrónicas, procesadores de texto, archivos PDF y/o archivos XML, para su incorporación y apoyo a reportes e informes de diversa índole. Para toda la información debe existir la posibilidad de exportarla a dichas herramientas, para facilitar al usuario final el análisis en paquetes estadísticos y generación de gráficos.
* La salida de todos los reportes, como parte del encabezado en la primera página, debe mostrarse la combinación de valores (parámetros) con la que se ejecutó cada instancia del reporte. De igual forma todos los reportes deberán de llevar una referencia o un ID, para ser localizados o referenciados rápidamente.
* Posibilidad de trabajar los datos en la plataforma de datos abiertos.
1. **FUNCIONES/RESULTADOS CLAVES**

Las funciones de la empresa estarán orientadas en las siguientes actividades:

**Formulación detallada del plan de trabajo y metodología**

* Preparación de un plan de trabajo para llevar a cabo la consultoría.

Los oferentes podrán proponer los abordajes metodológicos que juzguen convenientes, sin embargo, corresponderá al MCJ aprobar el enfoque que se ajuste mejor a las necesidades de esta propuesta, incluso podrá realizar variaciones conforme lo estime pertinente y comunicarlas a la empresa en el proceso de selección final, quien dispondrá de un plazo razonable para ajustar la misma a los requerimientos finales.

* Suministrar el detalle de la administración, organización, ejecución, control del proyecto y responsables.
* Programación detallada del proyecto: etapas, productos intermedios y finales, actividades o tareas, horas o semanas por especialista y por actividad, calendarios, revisión y aprobación del plan de trabajo con la Comisión Contraparte del Proyecto.

**Determinación de los requerimientos y necesidades de información**

* Desarrollo de la plataforma por parte de las unidades participantes en la plataforma de Share Point de Microsoft.

El desarrollo de esta plataforma se realizara sobre la base de las matrices en Excel que actualmente están disponibles.

* Definición de la estrategia de desarrollo del sistema de información.
* Desarrollo de entrevistas y reuniones con los funcionarios del Ministerio involucrados, además del estudio de los documentos relevantes para conocer las necesidades y problemas a ser resueltos por la aplicación.
* Documentación, confirmación y aprobación de los requerimientos por parte de los usuarios.

**Descripción y exposición detallada del Software**

* Detalle, documentación y exposición de todos los procesos y flujo de trabajo, diagramas de flujo de datos, módulos y sus relaciones, procedimientos, menús, secuencias, manejo de excepciones, entradas, salidas, formatos, manejo de la seguridad, pistas de auditoria, entre otros.
* Especificación y documentación de todos los archivos, bases de datos (física y lógica), estructuras de datos, diccionario de datos, entidades, tablas, relaciones entre tablas de la base de datos, entre otros, que sean utilizadas por el sistema a desarrollar para su correcto funcionamiento.
* Descripción de estándares a emplear para las interfaces.
* Descripción de las pantallas comunes y de las pantallas de cada transacción.
* Descripción de los programas, algoritmos, módulos y mensajes de la aplicación.
* Descripción de los procesos de control, seguridad, respaldo y recuperación.
* Descripción de la base de datos y archivos utilizados de la aplicación.
* Descripción de los productos (programas, procesos, etc.) y verificación de la cobertura total de los requerimientos.
* Descripción detallada de lo que realiza cada código, utilización de códigos y nombres representativos.
* Capacitar y asesorar en el uso y manejo del software de aplicación al personal del Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ).
* Elaborar un manual en español de la estructura y relaciones de la base de datos debidamente detallado.
* Elaborar un manual técnico en español del software de aplicación, con el detalle de los procesos especificados.
* Elaborar un manual en español para el usuario final sobre el uso del software de aplicación.
* Brindar apoyo técnico y asesoría a las personas usuarias y administradoras en los procesos de carga inicial de los datos, respaldo y recuperación.
* Entregar un esquema de mantenimiento del sistema.

**Prueba del software de aplicación adaptado, capacitación y asesoría de las personas usuarias**

* Poner en funcionamiento y producción el sistema debidamente probado en el equipo correspondiente, los cuales deben contar con la aprobación del MCJ. El software de aplicación debe permitir un número ilimitado de personas usuarias de consulta vía Internet.
* Asegurar que el software adaptado, en todos sus módulos, cumpla con las necesidades de los distintos tipos de personas usuarias.
* Corregir cualquier falla u omisión en la operación del software de aplicación y todos sus componentes.
* Capacitar y asesorar al personal técnico y personas usuarias del sistema.

**Procesos de respaldo y recuperación de la información**

* Definir los procesos de respaldo y recuperación de la base de datos detalladamente.
* Documentar los procesos de respaldo y recuperación de la base de datos y archivos utilizados.

**Proceso de seguridad del sistema**

* Desarrollar un protocolo de seguridad de la información, ante posibles alteraciones por parte de personas ajenas al sistema.

**Evaluación del desempeño del sistema**

* Verificar, durante todo el tiempo de la garantía del sistema, de su funcionamiento correcto, bajo condiciones reales y completas en los servicios que deba brindar el software de aplicación.
* Evaluar el desempeño del software de aplicación y su manejo operacional en el MCJ e Internet.
1. **PRODUCTOS A ENTREGAR.**
	* + - 1. Un plan de trabajo detallado para llevar a cabo todas las actividades de la consultoría.
				2. Entregar un “Entorno de Prueba” que facilite la interacción de usuarios designados, para que puedan ir probando el sistema conforme avanza a efectos de dar sugerencias o detectar errores, y finalmente se ponga en PRODUCCION para ser utilizada por el proyecto (MCJ y el PNUD).

Establecer un mecanismo de reporte de incidencias (tiquetes), con una definición de tipos de incidencias y tiempos de respuesta, y la empresa deberá entregar un informe que haga constar la atención de las observaciones y recomendaciones señaladas.

* + - * 1. Entrega de manuales en idioma español; diccionarios de datos, manual técnico y manual para usuario final.
				2. Entrega e implementación de un manual y plan de capacitación dirigido al personal de las áreas usuarias involucradas en el sistema, y a personas usuarias de otras instituciones incluidas en este proyecto, que incluya módulos presenciales y/o un módulo de curso virtual. El desarrollo del contenido de la capacitación se trabajará previamente en coordinación con el proyecto.

Realización de al menos dos capacitaciones con usuarios directos del sistema. La empresa deberá indicar el número de horas necesarias para la realización de estas capacitaciones.

* + - * 1. Realizar una capacitación detallada y técnica del funcionamiento del Sistema al personal del Departamento de Informática del Ministerio, para que puedan también dar atención al funcionamiento del sistema.
				2. Entrega del código fuente del sistema en formato digital y editable, con las licencias del software utilizado a nombre del MCJ.
				3. Entrega de la versión final del Sistema en funcionamiento pleno.
				4. Al menos seis (6) meses de acompañamiento y soporte al funcionamiento del Sistema, una vez se haya aprobado la puesta en marcha del sistema de información completo.
				5. Un informe final del proceso realizado.
1. **PERFIL DE LA EMPRESA CONSULTORA**
* Amplia experiencia en el desarrollo de sistemas de información a la medida o desarrollo de software de aplicaciones en Internet con al menos 5 años de experiencia comprobada.
* Contar con un Director de proyecto con las siguientes características:

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto** | **Características** |
| Director del Proyecto | Responsable asignado al proyecto al menos un profesional como responsable de velar porque los trabajos de creación, diseño, construcción, operación, desarrollo, migración, instalación de servidores o mejora de servicios informáticos asignados, se ejecuten de la forma, tal como se especifique en los requerimientos y plan de proyecto de cada servicio requerido, este profesional deberá cumplir con el siguiente perfil:* Contar con la Certificación de Project Manager Profesional vigente al día de la apertura del concurso. / Mínimo Bachiller Universitario. / Mínimo 5 años de experiencia en dirección de proyectos informáticos en el área de sistemas de información y plataformas web iguales o similares al objeto de esta contratación.
 |

* Contar con un equipo de al menos seis (6) profesionales del área de tecnología de información calificados residentes en el país, con especialidad en el desarrollo de software de aplicaciones o proyectos de software, tal y como se define en el siguiente cuadro.

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto** | **Características** |
| Especialistas en Diseño Gráfico | Contar con al menos un profesional en diseño gráfico con el siguiente perfil:* Mínimo Bachiller en la carrera de diseño gráfico o atinente. / Mínimo 3 años de experiencia en diseño gráfico orientado a la creación de páginas Web
 |
| Programadores en c#.net y ASP.Net | Contar con al menos con 3 desarrolladores de sistemas, cada uno con el siguiente perfil:Mínimo Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Informática o carrera atinente. / Mínimo 3 años de experiencia en mantenimiento y configuración de soluciones basadas en ASP.Net y C#.net. |
| Administradores de Share Point | Contar con al menos 2 profesionales debidamente certificados, cada uno con el siguiente perfil:* Mínimo Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Informática o carrera atinente. / Mínimo 4 años de experiencia en mantenimiento y configuración de soluciones basadas en SharePoint. / Certificado en Share Point Server 2013 (MCSE) o superior.
 |

* La empresa debe ser reconocido (PARTNER DE MICROSOFT) y contar con acreditación a nivel Microsoft para los siguientes:
	+ Gold Volume Licensing
	+ Gold Cloud Platform
	+ Gold Cloud Productivity
	+ Gold Applications Development

 Lo anterior deberá ser demostrado y estar vigente cuando se requiera.

* Contar con experiencia demostrada en el desarrollo de aplicaciones para la plataforma Share Point.

* Haber desarrollado sistemas de información o paquetes de aplicaciones de gestión estratégica, que haya utilizado al menos alguno de los siguientes conceptos: Inteligencia de Negocios, Administración del Conocimiento y reporteadores complejos.
* Requisito de cumplimiento de Normativas ITIL.

Para asegurarse del cumplimiento de las normativas en procesos de migración y hospedaje de los sistemas, el oferente deberá poseer al menos un profesional que cumpla con el siguiente perfil:

* + Mínimo Bachiller en Ingeniería Informática, Sistemas o carrera atinente.
	+ Certificado en ITIL Foundations v3 o MOF (Microsoft Operation Framework) Essentials/Trainer v4
* Deseable con experiencia en el desarrollo de trabajos similares dentro de Ministerios, el sector público u organismos internacionales.
1. **DURACIÓN**

La empresa seleccionada tendrá un contrato de 12 meses, seis (6) meses a partir de su firma para hacer entrega de todos los productos descritos, y seis (6) meses adicionales para brindar garantía, mantenimiento y soporte.

1. **CONDICIONES DEL CONTRATO**

La supervisión del trabajo será realizada directamente por la persona designada para tal efecto por parte de la Secretaría de Planificación del MCJ, el Departamento de Informática del MCJ, además del Oficial de Programas del PNUD a cargo de dar seguimiento al proyecto.

1. **FORMAS DE PAGO**

Se solicita a las empresas presentar su oferta económica para la prestación de los servicios indicados en las funciones y productos a entregar.

Los pagos se realizarán contra la presentación y aprobación de los productos respectivos tal y como se detalla a continuación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **ENTREGABLE** | **Mes** | **PORCENTAJE** |
| 1 | Plan de trabajo detallado del proceso | 1 | 20 |
| 2 | Entrega de una versión de prueba del Sistema para ser utilizada por el proyecto a efectos de dar sugerencias o detectar errores | 3 | 20 |
| 3 | Entrega de los manuales en idioma español; diccionarios de datos, manual técnico y manual para usuario final vinculados con el funcionamiento del Sistema | 6 | 10 |
| 4 | Informe sobre la capacitación realizada (al menos 2) a los usuarios finales del Sistema | 5 y 6 | 10 |
| 5 | Informe sobre la capacitación realizada al personal del Departamento de Informática del MCJ |
| 6 | Entrega de la versión final del sistema | 6 | 20 |
| 7 | Informe del apoyo realizado durante los primeros 5 meses de garantía y mantenimiento del sistema. | 11 | 10 |
| 8 | Informe final del proyecto. | 12 | 5 |
| **Total** | **100** |

1. *Este apartado será la guía del Proveedor de Servicios en la preparación de su Propuesta.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *El papel de cartas oficial con el encabezamiento de la empresa deberá facilitar información detallada –dirección, correo electrónico, números de teléfono y fax– a efectos de verificación.*  [↑](#footnote-ref-2)
3. “Sí Cultura”, es un Sistema de Información Cultural de Costa Rica, que contiene un Directorio con más de 1500 fichas de recursos culturales (personas trabajadoras en cultura, agrupaciones, organizaciones, expresiones, manifestaciones e infraestructura cultural de Costa Rica); La Agenda Cultural y Estadísticas Culturales (la Cuenta Satélite de Cultura y la Encuesta Nacional de Cultura). [↑](#footnote-ref-3)
4. La Cuenta Satélite de Costa Rica, es un sistema de información estadística que permite visibilizar la contribución de la cultura a la economía costarricense, como motor del desarrollo integral y sostenible. Cuenta con indicadores económicos de la cultura a nivel nacional, por ejemplo: PIB cultural, producción, empleo, importaciones y exportaciones, gasto y financiamiento. [↑](#footnote-ref-4)
5. Esta encuesta ofrece información estadística sobre los usos y preferencias de la población respecto de los productos, actividades y espacios culturales, la formación cultural, las prácticas culturales y la accesibilidad a la oferta cultural disponible en el país. [↑](#footnote-ref-5)