Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Empowered lives.
Resilient nations.

SOLICITUD DE PROPUESTA

"Implementación de la Herramienta de los Procesos de Gestión de Servicios de TI (Service Desk

SDP-41-2018

Proyecto: Proyecto No. 00094738 – Expandiendo el bienestar: Fortalecimiento Institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa

República Dominicana

julio del 2018

Contenido

SECCIÓN 1. CARTA DE INVITACIÓN 4

SECCIÓN 2. INSTRUCCIÓN PARA LOS PROPONENTES 5

A. DISPOSICIONES GENERALES 5
1. Introducción 5
2. Fraude y corrupción, obsequios y atenciones 5
3. Elegibilidad 5
4. Conflicto de intereses 6
B. PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS 6
5. Consideraciones generales 6
6. Costo de preparación de la Propuesta 7
7. Idioma 7
8. Documentos que integran la Propuesta 7
9. Documentos que establecen la Elegibilidad y Calificaciones del Proponente 7
10. Formato y contenido de la Propuesta Técnica 7
11. Propuestas Financieras 7
12. Garantía de Seriedad de Propuesta 7
13. Monedas 8
14. Asociación en Participación, Consorcio o Asociación 8
15. Una sola Propuesta 9
16. Período de Validez de la Propuesta 10
17. Extensión del Período de Validez de la Propuesta 10
18. Aclaración a la SDP (por parte de los proponentes) 10
19. Enmienda de la SDP 10
20. Propuestas alternativas 10
21. Reunión previa a la presentación de propuestas 11
C. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS PROPUESTAS 11
22. Presentación 11
a) Los archivos electrónicos que formen parte de la propuesta deben respetar el formato y los requisitos que se indican en la HdeD. 12
b) Los archivos con la Propuesta Técnica y la Propuesta Financiera DEBEN ESTAR TOTALMENTE SEPARADOS. La propuesta financiera deberá estar encriptada con diferentes contraseñas y claramente etiquetada. Los archivos deben enviarse a la dirección de correo electrónico dedicada especificada en la HdeD. 12
c) La contraseña para abrir la Propuesta Financiera sólo se debe proporcionar cuando el PNUD la solicita. El PNUD solicitará la contraseña sólo a los proponentes cuya Propuesta Técnica mejor cumpla con todos los requisitos solicitados. Si no se presenta una contraseña correcta, la propuesta podría ser rechazada. 12
23. Fecha límite para la presentación de la Propuesta 12
24. Retiro, sustitución y modificación de las Propuestas 12
25. Apertura de Propuestas 13
D. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS 13
26. Confidencialidad 13
27. Evaluación de las Propuestas 13
28. Examen preliminar 13
29. Evaluación de Elegibilidad y Calificaciones mínimas 13
30. Evaluación de Propuestas Técnicas y Financieras 14
31. Ejercicio posterior a la Evaluación de las Propuestas 15
32. Aclaración de las Propuestas 15
33. Capacidad de respuesta de la Propuesta 15
34. Disconformidades, errores reparables y omisiones 15
E. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO 16
35. Derecho a aceptar o a rechazar cualquiera o todas las Propuestas 16
36. Criterios de adjudicación 16
37. Mecanismo de Retroalimentación de la Propuesta 16
38. Derecho a modificar los requisitos en el momento de la adjudicación 16

39. Firma del contrato 16
40. Tipo de Contrato y Términos y Condiciones Generales 17
41. Garantía de Cumplimiento 17
42. Garantía bancaria de pagos anticipados 17
43. Liquidación por daños y perjuicios 17
44. Disposiciones sobre Pagos 17
45. Reclamación de los proveedores 17
46. Otras disposiciones 17

SECCIÓN 3. HOJA DE DATOS DE LA PROPUESTA 19

SECCIÓN 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN 22

SECCIÓN 5. TÉRMINOS DE REFERENCIA 28

SECCIÓN 6: FORMULARIOS DE LICITACIÓN ENTREGABLES/LISTA DE VERIFICACIÓN 35

FORMULARIO A: FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA TÉCNICA 36
FORMULARIO B: FORMULARIO DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE 38
FORMULARIO C: FORMULARIO DE INFORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN EN PARTICIPACIÓN/EL CONSORCIO/LA ASOCIACIÓN. 40
FORMULARIO D: FORMULARIO DE CALIFICACIÓN 42
FORMULARIO E: FORMATO DE PROPUESTA TÉCNICA 45
FORMULARIO F: FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA FINANCIERA (EN SOBRE SEPARADO) 48
FORMULARIO G: FORMULARIO DE PROPUESTA FINANCIERA 49
FORMULARIO H: FORMULARIO DE GARANTÍA DE SERIEDAD DE PROPUESTA ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

Sección 1. Carta de Invitación

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) lo invita por medio de la presente a presentar una Propuesta a esta Solicitud de Propuestas (SDP) para el asunto mencionado anteriormente.

Esta Solicitud de Propuesta - SDP incluye los siguientes documentos y los Términos y Condiciones Generales del Contrato que se introducen en la Hoja de Datos de la Propuesta (HdeD):

Sección 1: Esta Carta de Invitación
Sección 2: Instrucciones para los Proponentes
Sección 3: Hoja de Datos de la Propuesta (HdeD)
Sección 4: Criterios de Evaluación
Sección 5: Términos de Referencia - TDR
Sección 6: Formularios de Propuesta a ser presentados

- Formulario A: Formulario de Presentación de Propuesta Técnica
- Formulario B: Formulario de Información del Proponente
- Formulario C: Formulario de Información de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación
- Formulario D: Formulario de Calificaciones
- Formulario E: Formulario de Propuesta Técnica
- Formulario F: Formulario de Presentación de Propuesta Financiera
- Formulario G: Formulario de Propuesta Financiera
- Formulario H: Formulario de Garantía de mantenimiento de Propuesta

Si está interesado en presentar una Propuesta en respuesta a esta SDP, prepare su Propuesta conforme a los requisitos y el procedimiento establecidos en esta SDP y preséntela dentro del Plazo de Presentación de Propuestas establecido en la Hoja de Datos de la Propuesta.

Se agradece confirmar recibo/revisión de esta SDP enviando un correo electrónico a adquisiciones.do@undp.org , en el que indique si tiene intención de presentar una Propuesta o no. También puede utilizar la función "Accept Invitation" (Aceptar invitación) en el sistema eTendering cuando corresponda. Esto le permitirá recibir las modificaciones o actualizaciones que se hagan en la SDP. Si precisa cualquier otra aclaración, le solicitamos que se comunique al correo de contacto que se indica en la Hoja de Datos adjunta.

El PNUD queda a la espera de recibir su Propuesta y le agradece de manera anticipada por su interés en las oportunidades de adquisición que ofrece el PNUD.

Emitida y aprobada por la Unidad Adquisiciones de PNUD- República Dominicana

SECCIÓN 2. INSTRUCCIÓN PARA LOS PROPONENTES

A. DISPOSICIONES GENERALES	
1. Introducción	1.1 Los Proponentes deberán cumplir con todos los requisitos de esta SDP, incluidas todas las modificaciones que el PNUD haga por escrito. Esta SDP se lleva a cabo de conformidad con las Políticas y Procedimientos de Operaciones y Programas (POPP) del PNUD sobre Contratos y Adquisiciones, mismas que pueden consultarse a través del siguiente vínculo https://popp.undp.org/SitePages/POPPBSUnit.aspx?TermID=254a9f96-b883-476a-8ef8-e81f93a2b38d 1.2 Toda Propuesta que se presente será considerada como un ofrecimiento del Proponente y no constituye ni implica la aceptación de la misma por parte del PNUD. El PNUD no tiene ninguna obligación de adjudicar un contrato a ningún Proponente como resultado de esta SDP 1.3 Como parte de la propuesta, se espera que el Proponente se registre en el sitio web del Portal Global para los Proveedores de las Naciones Unidas (UNGM) (www.ungm.org). El Proponente puede presentar una propuesta aun si no está registrado en el UNGM. Sin embargo, el Proponente que sea seleccionado para la adjudicación del contrato debe registrarse en el UNGM antes de firmar el contrato.
2. Fraude y corrupción, obsequios y atenciones	2.1 El PNUD ejerce rigurosamente una política de tolerancia cero ante prácticas prohibidas, incluidos el fraude, la corrupción, la colusión, las prácticas contrarias a la ética en general y a la ética profesional, y la obstrucción por parte de proveedores del PNUD, y exige a los proponentes/proveedores respetar los más altos estándares de ética durante el proceso de adquisición y la ejecución del contrato. La Política contra el Fraude del PNUD se puede encontrar en el siguiente vínculo: http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/accountability/audit/office_of_audit_andinvestigation.html#anti 2.2 Los proponentes/proveedores no ofrecerán obsequios o atenciones de ningún tipo a los miembros del personal del PNUD, incluidos viajes recreativos a eventos deportivos o culturales o a parques temáticos, ofertas de vacaciones o transporte, o invitaciones a almuerzos o cenas extravagantes. 2.3 En virtud de esta política, el PNUD procederá de la siguiente manera: (a) Rechazará una propuesta si determina que el proponente seleccionado ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por el contrato en cuestión. (b) Declarará inelegible a un proveedor, ya sea de manera definitiva o por un plazo determinado, para la adjudicación de un contrato si en algún momento determina que dicho proveedor ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por un contrato del PNUD o al ejecutarlo. 2.4 Todos los Proponentes deberán respetar el Código de Conducta de Proveedores de las Naciones Unidas, que se puede consultar en el siguiente vínculo: https://www.unog.ch/80256EDD006B8954/(httpAssets)/0A5CF47A0EF8018CC1257E81004F5B2B/$file/conduct_spanish.pdf
3. Elegibilidad	3.1 Un proveedor no debe estar suspendido, excluido o de otro modo identificado como inelegible por cualquier Organización de las Naciones Unidas, el Grupo del Banco Mundial o cualquier otra organización internacional. Por lo tanto, los proveedores deben informar al PNUD si están sujetos a alguna sanción o

		suspensión temporal impuesta por estas organizaciones.
	3.2	Es responsabilidad del Proponente asegurar que sus empleados, los miembros de Asociaciones en Participación, Consorcios o Asociaciones, subcontratistas, prestadores de servicios, proveedores y/o sus empleados cumplan con los requisitos de elegibilidad establecidos por el PNUD.
4. Conflicto de intereses	4.1	Los Proponentes deberán evitar estrictamente los conflictos con otros trabajos asignados o con intereses propios, y actuar sin tener en cuenta trabajos futuros. Todo Proponente de quien se demuestre que tiene un conflicto de intereses será descalificado. Sin limitación de la generalidad de todo lo antes citado, se considerará que los Proponentes, y cualquiera de sus afiliados, tienen un conflicto de intereses con una o más partes de este proceso de licitación, si: a) están o han estado asociados en el pasado con una firma, o cualquiera de sus afiliados, que haya sido contratada por el PNUD para prestar servicios en la preparación del diseño, las especificaciones, los Términos de Referencia, la estimación y el análisis de costos, y otros documentos que se utilizarán en la adquisición de los bienes y los servicios relacionados con este proceso de selección; b) han participado en la preparación y/o el diseño del programa o proyecto relacionado con los servicios que se solicitan en esta SDP; o c) se encuentran en conflicto por cualquier otra razón que pueda determinar el PNUD a su discreción.
	4.2	En caso de dudas en la interpretación de un posible conflicto de intereses, los Proponentes deberán informar al PNUD y pedir su confirmación sobre si existe o no tal conflicto.
	4.3	De manera similar, los Proponentes deberán revelar en sus propuestas su conocimiento de lo siguiente: a) si los: propietarios, copropietarios, ejecutivos, directores, accionistas mayoritarios de la entidad que presenta la propuesta o personal clave, son familiares de personal del PNUD que participa en las funciones de adquisición y/o en el Gobierno del país, o de cualquier Asociado en la Ejecución que recibe los bienes y/o los servicios contemplados en esta SDP; y b) toda otra circunstancia que pudiera dar lugar a un conflicto de intereses, real o percibido como tal, una colusión o prácticas de competencia desleales. No revelar dicha información puede causar el rechazo de la propuesta o propuestas afectadas por la no divulgación.
	4.4	La elegibilidad de los Proponentes que sean total o parcialmente propiedad del Gobierno estará sujeta a una posterior evaluación del PNUD y a la revisión de diversos factores, como por ejemplo que estén registrados y sean operados y administrados como entidad comercial independiente, el alcance de la titularidad o participación estatal, la percepción de subvenciones, el mandato y el acceso a información relacionada con esta SDP, entre otros. Las condiciones que puedan permitir ventajas indebidas frente otros Proponentes pueden resultar en el eventual rechazo de la Propuesta.
B. PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS		
5. Consideraciones generales	5.1	Se espera que el Proponente, al preparar la Propuesta, examine la SDP detenidamente. Cualquier irregularidad importante al proporcionar la información solicitada en la SDP puede provocar el rechazo de la Propuesta.
	5.2	No se permitirá que el Proponente saque ventaja de cualquier error u omisión

		en la SDP. Si detectara dichos errores u omisiones, el Proponente deberá notificar al PNUD.
6. Costo de preparación de la Propuesta	6.1	El Proponente correrá con todos y cada uno de los costos relacionados con la preparación y/o la presentación de la Propuesta, independientemente de si esta resulta seleccionada o no. El PNUD no será responsable de dichos costos, independientemente de la ejecución o los resultados de este proceso de contratación.
7. Idioma	7.1	La Propuesta, así como toda la correspondencia relacionada que intercambien el Proponente y el PNUD, se redactará en el o los idiomas que se especifiquen en la HdeD.
8. Documentos que integran la Propuesta	8.1	La Propuesta debe comprender los siguientes documentos: a) Documentos que establecen la Elegibilidad y las Calificación del Proponente b) Propuesta Técnica c) Propuesta Financiera d) Garantía de Mantenimiento de la Propuesta, si se solicita en la HdeD e) Todo documento adjunto y/o apéndice de la Propuesta
9. Documentos que establecen la Elegibilidad y Calificaciones del Proponente	9.1	El Proponente deberá proporcionar pruebas documentales de su condición de proveedor elegible y calificado, utilizando para ello los Formularios provistos en la Sección 6, y proporcionando los documentos solicitados en dichos formularios. A fin de adjudicar un contrato a un Proponente, sus capacidades deberán estar documentadas de modo satisfactorio ante el PNUD.
10. Formato y contenido de la Propuesta Técnica	10.1	El Proponente debe presentar una Propuesta Técnica usando los Formularios Estándar y las planillas que se proporcionan en la Sección 6 de la SDP.
	10.2	La Propuesta Técnica no deberá incluir precios o información financiera. Caso contrario la misma podría considerarse no habilitada
	10.3	Cuando así se requiera en la Sección 5, se deberán presentar muestras de los artículos dentro de los tiempos especificados y, a menos que el PNUD especifique otra cosa, sin costos para este.
	10.4	Cuando corresponda y se requiera en la Sección 5, el Proponente describirá el programa de capacitación necesaria disponible para el mantenimiento y la operación de los servicios y/o el equipo ofrecido, así como el costo para el PNUD. A menos que se especifique lo contrario, dicha capacitación y los materiales para esta se proporcionarán en el idioma de la propuesta, según lo estipulado en la HdeD.
11. Propuestas Financieras	11.1	La Propuesta Financiera se preparará utilizando el Formulario Estándar que se proporciona en la Sección 6 de la SDP. Enumerará todos los componentes principales de costos vinculados a los servicios y el desglose detallado de dichos costos.
	11.2	Todos los resultados y las actividades que se describen en la Propuesta Técnica cuya cotización no figure en la Propuesta Financiera se considerarán incluidos en los precios de las actividades o los artículos, así como en el precio final total.
	11.3	Los precios y demás información financiera no se divulgarán en ningún otro lugar salvo la propuesta financiera.
12. Garantía de Mantenimiento de la	12.1	Si se solicita en la HdeD, se deberá proporcionar una Garantía de Mantenimiento de la Propuesta, por el monto y en prevista en la HdeD. La

Propuesta	Garantía de Mantenimiento de la Propuesta será válida hasta los 30 días posteriores a la fecha de validez final de la Propuesta. 12.2 La Garantía de Mantenimiento de la Propuesta se incluirá a la Propuesta Técnica. Si la SDP solicita la Garantía de Mantenimiento de la Propuesta, pero la misma no se encuentra adjunta a la Propuesta Técnica, la Propuesta será rechazada. 12.3 Si se detecta que el monto o el periodo de validez de la Garantía de Mantenimiento de la Propuesta son inferiores a lo solicitado por el PNUD, el PNUD rechazará la Propuesta. 12.4 Si en la HdeD se autoriza una presentación electrónica, los Proponentes deberán incluir una copia de la Garantía de Mantenimiento de la Propuesta en su presentación y el original de la Garantía de Mantenimiento de la Propuesta deberá enviarse por servicio de mensajería o entregarse en mano según las instrucciones que figuren en la HdeD a más tardar en la fecha de presentación de la propuesta. 12.5 El PNUD podrá ejecutar la Garantía de Mantenimiento de la Propuesta y rechazar la Propuesta si se dieran una o varias de las siguientes condiciones: a) si el Proponente retira su propuesta durante el período de validez especificado en la HdeD, o b) en el caso de que el Proponente seleccionado no proceda a: i. firmar el Contrato después de que el PNUD haya emitido una adjudicación, o ii. proporcionar la Garantía de Cumplimiento, los seguros u otros documentos que el PNUD exija como requisito indispensable para la efectividad del contrato que pueda adjudicar al Proponente.
13. Monedas	13.1 Todos los precios serán cotizados en la moneda o las monedas indicadas en la HdeD. Cuando las Propuestas se coticen en diferentes monedas, a efectos de comparación de todas las Propuestas: a) el PNUD convertirá la moneda en que se cotice la Propuesta a la moneda elegida por el PNUD, de acuerdo con el tipo de cambio operacional vigente de las Naciones Unidas en el último día de presentación de las Propuestas; y b) en el caso de que el PNUD seleccione una propuesta para la adjudicación que haya sido cotizada en una moneda que no sea la elegida según la HdeD, el PNUD se reservará el derecho de adjudicar el contrato en la moneda de su preferencia utilizando el método de conversión que se especifica arriba.
14. Asociación en Participación, Consorcio o Asociación	14.1 Si el Proponente es un grupo de personas jurídicas que vayan a formar o que hayan formado una Asociación en Participación, un Consorcio o una Asociación para la Propuesta, deberán confirmar lo siguiente en su Propuesta: (i) que han designado a una de las partes para actuar como entidad principal, debidamente investida de autoridad para obligar legalmente a los miembros de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación de manera conjunta y solidariamente; lo que será debidamente demostrado mediante un Acuerdo debidamente firmado ante notario entre dichas personas jurídicas, Acuerdo que deberá presentarse junto con la Propuesta, y (ii) que si se les adjudica el contrato, el contrato deberá celebrarse entre el PNUD y la entidad principal designada, quien actuará en nombre y representación de todas las entidades que componen la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación. 14.2 Después del Plazo de Presentación de la Propuesta, la entidad principal designada para representar a la Asociación en Participación, al Consorcio o a la Asociación no se podrá modificar sin el consentimiento por escrito previo del

	PNUD. 14.3 La entidad principal y las entidades miembros de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación deberán respetar las disposiciones de la Cláusula 15 de este documento en relación con la presentación de una sola propuesta. 14.4 La descripción de la organización de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación deberá definir con claridad la función que se espera de cada una de las entidades de la Asociación en Participación en el cumplimiento de los requisitos de la SDP, tanto en la Propuesta como en el Acuerdo de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación. Todas las entidades que conforman la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación estarán sujetas a la evaluación de elegibilidad y calificaciones por parte del PNUD. 14.5 Cuando la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación presenten el registro de su trayectoria y experiencia, deberán diferenciar claramente entre lo siguiente: a) los compromisos que hayan sido asumidos conjuntamente por la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación; y b) los compromisos que hayan sido asumidos por entidades individuales de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación. 14.6 Los contratos anteriores suscritos por expertos individuales independientes que estén asociados de forma permanente o hayan estado asociados de forma temporal con cualquiera de las empresas asociadas no podrán ser presentados como experiencia de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación o de sus miembros, y únicamente podrá evaluarse la experiencia de los expertos individuales en la presentación de sus credenciales individuales. 14.7 En caso de requisitos multisectoriales de alto valor, se recomienda la conformación de Asociaciones en Participación, los Consorcios o las Asociaciones cuando el espectro de experiencia y recursos necesarios no se puede obtener en una sola empresa.
15. Una sola Propuesta	15.1 El Proponente (incluidos los miembros individuales de cualquier Asociación en Participación, Consorcio o Asociación) deberá presentar sólo una Propuesta, ya sea a su nombre o como parte de una Asociación en Participación, Consorcio o Asociación 15.2 Las Propuestas presentadas por dos (2) o más Proponentes serán rechazadas si se comprueba alguna de las siguientes situaciones: a) que tienen al menos un asociado de control, director o accionista en común; o b) que cualquiera de ellos reciba o ha recibido alguna subvención directa o indirecta de los demás; o c) que tienen el mismo representante legal a los efectos de esta SDP; o d) que tienen una relación entre sí, directa o a través de terceras partes comunes, que los coloca en una posición de acceso a información relativa a la Propuesta de otro Proponente o de influencia sobre dicha Propuesta de otro Proponente, con respecto a este proceso de SDP; e) que son subcontratistas entre sí, uno de la Propuesta del otro y viceversa, o que un subcontratista de una Propuesta también presenta otra Propuesta a su nombre como Proponente principal; o f) que personal clave que ha sido propuesto en el equipo de un Proponente participa en más de una Propuesta recibida en este proceso de SDP. Esta

		condición relacionada con el personal no se aplica a los subcontratistas que estén incluidos en más de una Propuesta.
16. Período de Validez de la Propuesta	16.1	Las Propuestas serán válidas por el período especificado en la HdeD, a partir del Plazo de Presentación de Propuestas. El PNUD podrá rechazar cualquier Propuesta válida por un período más corto y considerar que no cumple con todos los requisitos solicitados.
	16.2	Durante el Período de Validez de la Propuesta, el Proponente mantendrá su Propuesta original sin cambios, incluida la disponibilidad del Personal Clave, las tarifas propuestas y el precio total.
17. Extensión del Período de Validez de la Propuesta	17.1	En circunstancias excepcionales, antes del vencimiento del Período de Validez de la Propuesta, el PNUD podrá solicitar a los Proponentes la ampliación del período de validez de sus Propuestas. La solicitud y las respuestas se harán por escrito y se considerará que forman parte integrante de la Propuesta.
	17.2	Si el Proponente acepta extender la validez de su Propuesta, lo hará sin modificar la Propuesta original.
	17.3	El Proponente tiene el derecho de negarse a extender la validez de su propuesta, en cuyo caso dicha Propuesta no continuará siendo evaluada.
18. Aclaración a la SDP (por parte de los proponentes)	18.1	Los Proponentes podrán solicitar aclaraciones sobre cualquiera de los documentos relativos a esta SDP antes de la fecha indicada en la HdeD. Toda solicitud de aclaración debe enviarse por escrito del modo en que se indica en la HdeD. Si las consultas se envían por otros medios no especificados, incluso si se envían a miembros del personal del PNUD, el PNUD no tendrá la obligación de responder ni de confirmar que la consulta se recibió oficialmente.
	18.2	El PNUD proporcionará las respuestas a las solicitudes de aclaración recibidas a través del método especificado en la HdeD.
	18.3	El PNUD se compromete a dar respuesta a estas solicitudes de aclaración con rapidez, pero cualquier demora en la respuesta no implicará ninguna obligación por parte del PNUD de ampliar el plazo de presentación de Propuestas, a menos que el PNUD considere que dicha prórroga está justificada y es necesaria.
19. Enmienda de la SDP	19.1	En cualquier momento antes del plazo para la presentación de la Propuesta, el PNUD podrá, por cualquier motivo (por ejemplo, en respuesta a una solicitud de aclaración de un Proponente), modificar la SDP por medio de una enmienda. Las modificaciones estarán disponibles para todos los posibles proponentes a través del medio de transmisión especificado en la HdeD.
	19.2	Si la modificación es sustancial, el PNUD podrá extender el Plazo de presentación de la propuesta para darle a los Proponentes un tiempo razonable para que incorporen la modificación en sus Propuestas.
20. Propuestas alternativas	20.1	Salvo que se especifique lo contrario en la HdeD, las Propuestas alternativas no se tendrán en cuenta. Si la HdeD permite la presentación de una propuesta alternativa, el Proponente podrá presentar una propuesta alternativa, solamente si ésta cumple con los requisitos de la SDP. El PNUD sólo tendrá en cuenta la propuesta alternativa ofertada por el Proponente cuya propuesta haya sido la de mayor calificación según el método de evaluación especificado. Cuando las condiciones de aceptación se cumplan, o cuando las justificaciones se hayan establecido con claridad, el PNUD se reserva el derecho de adjudicar un contrato sobre la base de una propuesta alternativa.
	20.2	Si se presentan varias propuestas o propuestas alternativas, estas deben

	marcarse claramente como "Oferta Principal" y "Oferta Alternativa".
21. Reunión previa a la presentación de propuestas	21.1 Cuando sea conveniente, se llevará a cabo una reunión previa a la presentación de propuestas en la fecha, la hora y el lugar especificados en la HdeD. Se alienta a todos los Proponentes a asistir. La inasistencia, sin embargo, no dará lugar a la descalificación de un Proponente interesado. Las actas de la conferencia de Proponentes se distribuirán en el sitio web de adquisiciones y se compartirán por correo electrónico o en la plataforma de eTendering, conforme a lo especificado en la HdeD. Ninguna declaración verbal realizada durante la conferencia podrá modificar los términos y las condiciones de la SDP, a menos que esté específicamente incorporada en las actas de la conferencia de Proponentes o se emita o publique como modificación de la SDP.
C. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS PROPUESTAS	
22. Presentación	22.1 El Proponente deberá presentar una Propuesta debidamente firmada y completa que comprenda los documentos y los formularios de conformidad con los requisitos en la HdeD. La presentación deberá realizarse ya sea personalmente, por servicio de mensajería o por un medio de transmisión electrónico según se especifique en la HdeD . 22.2 La Propuesta deberá estar firmada por el Proponente o por una persona debidamente facultada para representarlo. La autorización deberá comunicarse mediante un documento que acredite dicha autorización, emitido por el representante legal de la entidad proponente, o un poder notarial que acompañe a la Propuesta. 22.3 Los Proponentes deberán tener en cuenta que el sólo acto de presentación de una Propuesta, en sí y por sí mismo, implica que el Proponente acepta plenamente los Términos y Condiciones Generales del Contratación del PNUD.
Presentación de copia física (manual)	22.4 La presentación de la copia física (manual) por servicio de mensajería o personalmente según se autorice y especifique en la HdeD se realizará de la siguiente manera: a) La Propuesta firmada se marcará como "Original" y sus copias como "Copia", según corresponda. El número de copias se indica en la HdeD. Todas las copias deberán ser del original firmado únicamente. En caso de diferencias entre el original y las copias, prevalecerá el original. b) Los sobres de la Propuesta Financiera y de la Propuesta Técnica DEBEN ESTAR COMPLETAMENTE SEPARADOS y cada uno debe presentarse cerrado de manera individual y con una identificación clara en el exterior que diga "PROPUESTA TÉCNICA" o "PROPUESTA FINANCIERA", según corresponda. Cada sobre DEBE indicar con claridad el nombre del Proponente. Los sobres exteriores deberán: i. llevar el nombre y la dirección del proponente; ii. estar dirigidos al PNUD, según se especifica en la HdeD. iii. llevar una advertencia que diga "*No abrir antes de la hora y la fecha de apertura de la propuesta*", según se especifica en la HdeD. Si los sobres y los paquetes con la Propuesta no están debidamente cerrados y marcados como se solicita, el PNUD no asumirá responsabilidad por el extravío, la pérdida o la apertura prematura de la Propuesta.
Presentación por correo electrónico	22.5 La presentación por correo electrónico, si la HdeD lo permite o lo específica, se realizará de la siguiente manera:

	a) Los archivos electrónicos que formen parte de la propuesta deben respetar el formato y los requisitos que se indican en la HdeD. b) Los archivos con la Propuesta Técnica y la Propuesta Financiera DEBEN ESTAR TOTALMENTE SEPARADOS. La propuesta financiera deberá estar encriptada con diferentes contraseñas y claramente etiquetada. Los archivos deben enviarse a la dirección de correo electrónico dedicada especificada en la HdeD. c) La contraseña para abrir la Propuesta Financiera sólo se debe proporcionar cuando el PNUD la solicita. El PNUD solicitará la contraseña sólo a los proponentes cuya Propuesta Técnica mejor cumpla con todos los requisitos solicitados. Si no se presenta una contraseña correcta, la propuesta podría ser rechazada.
Presentación mediante eTendering	22.6 Si la HdeD permite o especifica la presentación electrónica mediante el sistema eTendering, se realizará de la siguiente manera: a) Los archivos electrónicos que formen parte de la propuesta deben respetar el formato y los requisitos que se indican en la HdeD. b) Los archivos con la Propuesta Técnica y de la Propuesta Financiera DEBEN ESTAR TOTALMENTE SEPARADOS y cada uno debe cargarse individualmente y estar claramente etiquetado. a) El archivo con la Propuesta Financiera se debe encriptar con una contraseña para que no se lo pueda abrir ni mirar hasta que se proporcione la contraseña. La contraseña para abrir la Propuesta Financiera sólo se debe proporcionar cuando el PNUD la solicita. El PNUD solicitará la contraseña sólo a los proponentes cuya propuesta técnica mejor cumpla con todos los requisitos solicitados. Si no se presenta una contraseña correcta, la propuesta podría ser rechazada. c) Los documentos requeridos en su forma original (por ej., Garantía de mantenimiento de la propuesta etc.) se deben enviar por correo o personalmente, según las instrucciones en la HdeD. d) Las instrucciones detalladas sobre cómo presentar, modificar o cancelar una propuesta en el sistema de eTendering se proporcionan en la Guía de Usuario del Proponente de eTendering y en los videos instructivos disponibles en el siguiente enlace: http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/business/procurement-notices/resources/
23. Fecha límite para la presentación de la Propuesta	23.1 El PNUD recibirá Propuestas completas en la forma y, a más tardar, en la fecha y hora especificadas en la HdeD. El PNUD sólo reconocerá la fecha y la hora en que recibió la propuesta. 23.2 El PNUD no considerará ninguna Propuesta presentada después del plazo de presentación de Propuestas.
24. Retiro, sustitución y modificación de las Propuestas	24.1 El Proponente puede retirar, sustituir o modificar su Propuesta después de presentarla en cualquier momento antes de la fecha límite para presentación de las propuestas. 24.2 Presentaciones manuales y por correo electrónico: Un Proponente podrá retirar, sustituir o modificar su Propuesta mediante el envío de una notificación por escrito al PNUD, debidamente firmada por un representante autorizado, y que deberá incluir una copia de la autorización (o un poder notarial). La sustitución o la modificación correspondiente de la Propuesta, si la hubiera, deberá acompañar a la respectiva notificación por escrito. Todas las notificaciones se

	deben presentar del mismo modo especificado para la presentación de propuestas, con la indicación clara de "RETIRO", "SUSTITUCIÓN" o "MODIFICACIÓN" 24.3 Sistema de eTendering: Un Proponente puede retirar, sustituir o modificar su Propuesta mediante la cancelación, la edición y la nueva presentación de la propuesta directamente en el sistema. Es responsabilidad del Proponente seguir correctamente las instrucciones del sistema, editar debidamente y enviar la sustitución o modificación de la Propuesta, según sea necesario. Se proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo cancelar o modificar una propuesta directamente en el sistema en la Guía de Usuario del Proponente y en los videos instructivos. 24.4 Las propuestas cuyo retiro se solicite se devolverán sin abrir al Proponente (sólo para las presentaciones manuales), salvo que la propuesta se retire después de haber sido abierta.
25. Apertura de Propuestas	25.1 No hay apertura pública de propuestas para las SDP. El PNUD abrirá las Propuestas en presencia de un comité especial establecido por el PNUD y compuesto por al menos dos (2) miembros. En el caso de la presentación mediante eTendering, los proponentes recibirán una notificación automática una vez que se haya abierto su propuesta.
D. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS	
26. Confidencialidad	26.1 La información relativa a la revisión, la evaluación y la comparación de las Propuestas, y la recomendación de adjudicación del contrato, no podrá ser revelada a los Proponentes ni a ninguna otra persona que no participe oficialmente en dicho proceso, incluso después de la publicación de la adjudicación del contrato. 26.2 Cualquier intento por parte de un Proponente o de alguien en nombre del Proponente de influenciar al PNUD en la revisión, la evaluación y la comparación de las Propuestas o decisiones relativas a la adjudicación del contrato, podrá ser causa, por decisión del PNUD, del rechazo de su Propuesta y en consecuencia, estar sujeto a la aplicación de los procedimientos de sanciones al proveedor vigentes del PNUD
27. Evaluación de las Propuestas	27.1 El Proponente no puede alterar o modificar su Propuesta de ningún modo después del plazo de presentación de propuestas, salvo del modo en que lo permite la Cláusula 24 de esta SDP. El PNUD realizará la evaluación sólo sobre la base de las Propuestas Técnicas y Financieras presentadas. 27.2 La evaluación de las propuestas se realiza en los siguientes pasos: 27.3 Examen preliminar 27.4 Elegibilidad y Calificaciones Mínimas (si no se realiza la precalificación) 27.5 Evaluación de las Propuestas Técnicas 27.6 Evaluación de las Propuestas Financieras
28. Examen preliminar	28.1 El PNUD examinará las Propuestas para determinar si cumplen con los requisitos documentales mínimos, si los documentos se han firmado correctamente y si las Propuestas están en orden en general, entre otros indicadores que pueden usarse en esta etapa. El PNUD se reserva el derecho de rechazar cualquier Propuesta en esta etapa.
29. Evaluación de Elegibilidad y Calificaciones	29.1 La Elegibilidad y las Calificaciones del Proponente se evaluarán en torno a los requisitos de Elegibilidad y Calificaciones Mínimas especificados en la Sección 4 (Criterios de Evaluación). 29.2 En términos generales, los proveedores que cumplan con los siguientes criterios

mínimas	serán considerados calificados: a) No deben formar parte de la lista de terroristas y financiadores del terrorismo del Comité 1267/1989 del Consejo de Seguridad de la ONU, ni de la lista de proveedores inelegibles del PNUD. b) Tienen una buena posición financiera y tienen acceso a recursos financieros adecuados para ejecutar el contrato y cumplir con todos los compromisos comerciales existentes. c) Tienen la experiencia similar, la experiencia técnica, la capacidad de producción cuando corresponda, las certificaciones de calidad, los procedimientos de control de calidad y otros recursos pertinentes para la provisión de los servicios requeridos. d) Pueden cumplir plenamente con los Términos y Condiciones Generales del Contrato del PNUD. e) No existe un historial consistente de fallos judiciales/arbitrajes contra el Proponente. f) Tienen un registro de desempeño oportuno y satisfactorio con sus clientes.
30. Evaluación de Propuestas Técnicas y Financieras	30.1 El equipo de evaluación deberá revisar y evaluar las Propuestas Técnicas sobre la base de su capacidad de respuesta a los Términos de Referencia y otra documentación de la SDP, aplicando los criterios de evaluación, los subcriterios y el sistema de puntos especificados en la Sección 4 (Criterios de Evaluación). Se considerará que una Propuesta no cumple con todos los requisitos solicitados en la etapa de la evaluación técnica si no alcanza el puntaje técnico mínimo que indica la HdeD. Cuando resulte necesario y si así lo indica la HdeD, el PNUD puede invitar a los proponentes que cumplan con los requisitos técnicos solicitados a llevar a cabo una presentación sobre sus propuestas técnicas. Las condiciones de la presentación se proporcionarán en el documento de la Solicitud de Propuestas, en caso de ser necesario. 30.2 En la segunda etapa, sólo las Propuestas Financieras de aquellos Proponentes que alcancen la puntuación técnica mínima serán abiertas para su evaluación. Las Propuestas Financieras correspondientes a Propuestas Técnicas que no cumplan con todos los requisitos solicitados permanecerán cerradas y, en el caso de las entregas manuales, serán devueltas cerradas al Proponente. Para las Propuestas presentadas por correo electrónico y por medio de eTendering, el PNUD no solicitará las contraseñas de las Propuestas Financieras de los proponentes cuyas Propuestas Técnicas no cumplieron con los todos los requisitos solicitados. 30.3 El método de evaluación que rige para esta SDP será el indicado en la HdeD, y puede ser uno de los siguientes dos (2) métodos: (a) el método del precio más bajo, que selecciona la propuesta financiera más baja entre los Proponentes que mejor cumplen con todos los requisitos solicitados; o (b) el método de puntuación combinada que estará basado en la combinación del puntaje técnico y el puntaje financiero. 30.4 Cuando la HdeD especifica un método de puntuación combinado, la fórmula para la calificación de las Propuestas será la siguiente: Calificación de la Propuesta Técnica (PT): **Calificación de la PT=** (Puntuación total obtenida por la propuesta/Máxima puntuación obtenida para la PT) x 100 Calificación de la Propuesta Financiera (PF): **Calificación de la PF**= (Propuesta de precio más bajo/Precio de la propuesta que se está revisando) x 100

	Puntuación total combinada: **Puntaje combinado=** (Calificación de la PT) x (Peso de la PT, p. ej., 70 %) + (Calificación de la PF) x (Peso de la PF, p. ej., 30 %)
31. Ejercicio posterior a la Evaluación de las Propuestas	31.1 El PNUD se reserva el derecho a realizar un ejercicio de verificación, posterior a la evaluación, con el objetivo de determinar a su plena satisfacción la validez de la información proporcionada por el Proponente. Dicho ejercicio deberá documentarse en su totalidad y puede incluir, entre otras, todas las siguientes opciones o una combinación de ellas: a) Verificación de la precisión, la veracidad y la autenticidad de la información provista por el Proponente. b) Validación del grado de cumplimiento de los requisitos y los criterios de evaluación de la SDP sobre la base de lo que hasta ahora haya podido hallar el equipo de evaluación. c) Investigación y verificación de referencias con las entidades gubernamentales con jurisdicción sobre el Proponente, o con clientes anteriores, o cualquier otra entidad que pueda haber hecho negocios con el Proponente. d) Investigación y verificación de referencias con clientes anteriores sobre el cumplimiento de contratos en curso o finalizados, incluidas las inspecciones físicas de trabajos previos, según sea necesario. e) Inspección física de las oficinas, las sucursales u otras instalaciones del Proponente donde se llevan a cabo sus operaciones, con o sin previo aviso al Proponente. f) Otros medios que el PNUD considere apropiados, en cualquier momento dentro del proceso de selección, previo a la adjudicación del contrato.
32. Aclaración de las Propuestas	32.1 Para ayudar en la revisión, la evaluación y la comparación de las Propuestas, el PNUD puede, a su discreción, solicitar a cualquier Proponente una aclaración de su Propuesta. 32.2 La solicitud de aclaración del PNUD y la respuesta deberán realizarse por escrito y no se solicitará, ofrecerá ni permitirá ninguna modificación de los precios o de los elementos sustanciales de la Propuesta, excepto para proporcionar una aclaración y confirmar la corrección de cualquier error aritmético que descubra el PNUD en la evaluación de las Propuestas, de conformidad con la SDP. 32.3 Cualquier aclaración no solicitada presentada por un Proponente con respecto a su Propuesta que no sea una respuesta a una solicitud del PNUD no se tendrá en cuenta durante la revisión y la evaluación de las Propuestas.
33. Capacidad de respuesta de la Propuesta	33.1 La determinación que realice el PNUD sobre la capacidad de respuesta de una Propuesta se basará en el contenido de la Propuesta en sí misma. Una Propuesta que cumple sustancialmente con todos los requisitos solicitados es aquella que cumple con todos los términos, las condiciones, los TdR y los requisitos de la SDP sin desviación material o significativa, reserva ni omisión. 33.2 Si una Propuesta no cumple sustancialmente con todos los requisitos solicitados, deberá ser rechazada por el PNUD y el Proponente no podrá ajustarla posteriormente mediante la corrección de la desviación material o significativa, la reserva o la omisión.
34. Disconformidades, errores reparables y omisiones	34.1 Siempre que una Propuesta cumpla sustancialmente con todos los requisitos solicitados, el PNUD puede subsanar las inconformidades o las omisiones en la Propuesta que, en opinión del PNUD, no constituyan una desviación material o

	significativa. 34.2 El PNUD puede solicitar al Proponente que envíe la información o la documentación necesarias, dentro de un plazo razonable, para rectificar las disconformidades o las omisiones no materiales en la Propuesta relacionadas con requisitos de documentación. Dicha omisión no debe estar relacionada con ningún aspecto del precio de la Propuesta. El incumplimiento del Proponente con la solicitud puede dar como resultado el rechazo de la Propuesta. 34.3 En el caso de una Propuesta Financiera que se haya abierto, el PNUD verificará y corregirá los errores aritméticos de la siguiente manera: a) Si hay una discrepancia entre el precio unitario y el total que se obtiene al multiplicar el precio unitario por la cantidad, el precio unitario prevalecerá y se deberá corregir el total, a menos que, en opinión del PNUD, haya un error obvio del punto decimal en el precio unitario, en cuyo caso el total cotizado prevalecerá y se deberá corregir el precio unitario. b) Si hay un error en un total correspondiente a la suma o la resta de subtotales, los subtotales prevalecerán y se deberá corregir el total. c) Si hay una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto en palabras, a menos que el monto expresado en palabras esté relacionado con un error de aritmética, en cuyo caso prevalecerá el monto en cifras. 34.4 Si el Proponente no acepta la corrección de los errores realizada por el PNUD, su Propuesta deberá ser rechazada.
E. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	
35. Derecho a aceptar o a rechazar cualquiera o todas las Propuestas	35.1 El PNUD se reserva el derecho a aceptar o rechazar cualquier Propuesta, declarar que una o todas las Propuestas no cumplen con todos los requisitos solicitados, y rechazar todas las Propuestas en cualquier momento antes de la adjudicación del contrato, sin incurrir en ninguna responsabilidad u obligación de informar a los Proponentes afectados de los motivos de la decisión del PNUD. El PNUD no estará obligado a adjudicar el contrato a la propuesta con el precio más bajo.
36. Criterios de adjudicación	36.1 Antes del vencimiento de la validez de la propuesta, el PNUD adjudicará el contrato al Proponente calificado según los criterios de adjudicación indicados en la HdeD.
37. Reunión informativa	37.1 En el caso de que un Proponente no resulte seleccionado, este podrá solicitar al PNUD una Reunión con el PNUD posterior a la adjudicación. El objetivo de dicha reunión es tratar las fortalezas y las debilidades de la presentación del Proponente, a fin de ayudarlo a mejorar las futuras propuestas que presente para las oportunidades de adquisición que ofrece el PNUD. En estas reuniones no se tratará con el Proponente el contenido de otras propuestas ni se las comparará con la Propuesta presentada por el Proponente.
38. Derecho a modificar los requisitos en el momento de la adjudicación	38.1 En el momento de la adjudicación del Contrato, el PNUD se reserva el derecho a modificar la cantidad de servicios y/o bienes, hasta un máximo del veinticinco por ciento (25 %) de la propuesta financiera total, sin cambios en el precio unitario o en otros términos y condiciones.
39. Firma del contrato	39.1 En el curso de quince (15) días a contar desde la fecha de recepción del Contrato, el Proponente que haya recibido la adjudicación deberá firmar y fechar el Contrato y devolverlo al PNUD. El incumplimiento de dicho requisito puede ser motivo suficiente para la anulación de la adjudicación y la ejecución de la Garantía de Mantenimiento de la Propuesta, si corresponde, en cuyo caso el PNUD podrá adjudicar el Contrato al Proponente cuya Propuesta haya obtenido

		la segunda calificación más alta o realizar un nuevo llamado a presentar Propuestas.
40. Tipo de Contrato y Términos y Condiciones Generales		El modelo de Contrato que deberá firmarse y los Términos y Condiciones Generales aplicables del Contrato del PNUD, especificados en la HdeD, pueden consultarse en el siguiente enlace: http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html
41. Garantía de Cumplimiento	41.1	En caso de requerirse en la HdeD, el proponente adjudicado proporcionará una Garantía de cumplimiento del contrato por el monto especificado en la HdeD y en la forma disponible en https://popp.undp.org/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Solicitation_Performance%20Guarantee%20Form.docx&action=default en el plazo máximo de quince (15) días a partir de la fecha de la firma del contrato por ambas partes. Siempre que se requiera una garantía de cumplimiento, la recepción de dicha garantía por parte del PNUD será una condición para la prestación efectiva del contrato
42. Garantía bancaria de pagos anticipados		Excepto cuando los intereses del PNUD así lo requieran, es práctica estándar del PNUD no hacer pagos anticipados (es decir, pagos sin haber recibido ningún producto). Si en la HdeD se permite un pago anticipado, el mismo no podrá ser mayor al20 % del precio total del contrato. Si el valor excede USD 30 000, el Proponente adjudicatario presentará una Garantía Bancaria por el monto total del pago anticipado en la forma disponible en:https://popp.undp.org/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Contract%20Management%20Payment%20and%20Taxes_Advanced%20Payment%20Guarantee%20Form.docx&action=default
43. Liquidación por daños y perjuicios	43.1	Si así se especifica en la HdeD, el PNUD aplicará la Liquidación por daños y perjuicios por los daños y/o riesgos ocasionados al PNUD como consecuencia de las demoras o el incumplimiento por parte del Contratista de sus obligaciones según el Contrato.
44. Disposiciones sobre Pagos	44.1	Los pagos se efectuarán sólo cuando el PNUD acepte el trabajo realizado. Los términos de pago serán dentro de los treinta (30) días posteriores al recibo de la factura y de que la autoridad correspondiente del PNUD emita el certificado de aceptación del trabajo con la supervisión directa del Contratista. El pago se efectuará por medio de transferencia bancaria en la moneda del contrato.
45. Reclamación de los proveedores	45.1	El procedimiento de reclamación que establece el PNUD para sus proveedores ofrece una oportunidad de apelación a aquellas personas o empresas a las que no se haya adjudicado un contrato a través de un proceso de adjudicación competitivo. En caso de que un Proponente considere que no ha sido tratado de manera justa, el siguiente enlace le dará más detalles sobre el procedimiento de reclamación de los proveedores del PNUD: http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/protest-and-sanctions.html
46. Otras disposiciones	46.1	En el caso de que el Proponente ofrezca un precio más bajo al Gobierno anfitrión (p. ej., Administración de Servicios Generales [GSA] del Gobierno Federal de los Estados Unidos) por servicios similares, el PNUD tendrá derecho al mismo valor más bajo. Prevalecerán los Términos y Condiciones Generales del PNUD.
	46.2	El PNUD tendrá derecho a recibir los mismos precios que los que ofrece el

		mismo Contratista en contratos con las Naciones Unidas y/o sus Agencias. Prevalecerán los Términos y Condiciones Generales del PNUD.
	46.3	Las Naciones Unidas han establecido restricciones en el empleo de exfuncionarios de la ONU que haya participado en el proceso de adquisición, según el boletín ST/SGB/2006/15; http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=ST/SGB/2006/15&referer

Sección 3. Hoja de Datos de la Propuesta

Los siguientes datos de los servicios que se adquieran complementarán, completarán o enmendarán las disposiciones de la Solicitud de Propuestas. En caso de conflicto entre las Instrucciones para los Proponentes, la Hoja de Datos y otros anexos o referencias adjuntos a la Hoja de Datos, prevalecerán las disposiciones de la Hoja de Datos.

Hde D n.°	Ref. a la Sección 2	Datos	Instrucciones/requisitos específicos
1	7	Idioma (de la Propuesta)	**Español**
2		Presentación de Propuestas para partes o subpartes de los TdR (propuestas parciales)	**No permitidas**
3	20	Propuestas alternativas	**No se considerarán**
4	21	Reunión previa a la presentación de propuestas	**No se realizará**
5	16	Período de Validez de la Propuesta	**60 días**
6	12	Garantía de Mantenimiento de la Propuesta	**Requerida** Obligatorio RD$445,000/00 ó US$9,000.00 Cheque certificado, de administración o garantía bancaria a nombre del PNUD
7	42	Pago anticipado al momento de la firma del contrato	**No aplica**
8	43	Liquidación por daños y perjuicios	**Aplicará de la siguiente manera** **Porcentaje del precio del contrato por día de retraso: 0.5%** **N.º máximo de días de retraso 20, después de los cuales el PNUD podrá rescindir el contrato.**

9	41	Garantía de Cumplimiento	**Se requiere, Monto: 10% del monto de la oferta Formato: Cheque certificado, de administración o garantía bancaria a nombre del PNUD**
10	13	Moneda de la Propuesta	***Moneda Local Pesos Dominicanos. Fecha de referencia para determinar el tipo de cambio operativo de la ONU: RD$49.393***
11	18	Plazo para la presentación de solicitudes de aclaración	Se recibirán preguntas hasta las 4:00pm del 16 de Julio del 2018 y el último documento de aclaraciones será remitido el 18 de julio del 2018.
12	18	Detalles de contacto para la presentación de solicitudes de aclaración y preguntas	Persona de enlace en el PNUD: **Unidad de Adquisiciones** Dirección de correo electrónico: adquisiciones.do@undp.org
13	18, 19 y 21	Medio de transmisión de la Información Complementaria para la SDP, y respuestas y aclaraciones de las consultas	**Comunicación directa a los proponentes potenciales por email y publicación en la página web**
14	23	Fecha límite para la presentación de la Propuesta	Fecha: **Jueves 26 de julio del 2018** **Hora: 3:00pm** **Lugar: PNUD**
14	22	Modo permitido para presentar propuestas	☐ **Entrega manual** **Original:1** **Copias: 2** **Digital: CD o Memoria USB conteniendo todos los documentos** de la evaluación técnica firmados y sellados. **NO INCLUIR O HACER REFERENCIA A LA PROPUESTA FINANCIERA EN ESTE ARCHIVO**
15	22	Dirección para la presentación de la propuesta	**Casa de las Naciones Unidas, Avenida Anacaona No. 9, Mirador Sur.**
16	22	Requisitos de la presentación electrónica	**N/A**

		(correo electrónico o eTendering)	
17	27 36	Método de evaluación para la Adjudicación de un contrato	**Método de Puntaje Combinado, utilizando una distribución de 70%-30% para la propuesta técnica y financiera, respectivamente** El puntaje técnico mínimo requerido para pasar a la siguiente fase es el 70 %.
18		Fecha prevista para el inicio del Contrato	***August 5, 2018***
19		Duración máxima prevista del Contrato	**3 meses**
20	35	El PNUD adjudicará el Contrato a:	**Un solo Proponente**
21	39	Tipo de contrato	**Modelo de contrato para el suministro de bienes y/o la prestación de servicios** http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html
22	39	Términos y Condiciones del Contrato del PNUD que aplicarán	**Términos y Condiciones Generales del PNUD para Contratos de Servicios Profesionales** http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html
23		Otra información relacionada con la SDP impuesto sobre el Valor Añadido (ITBIS) en la propuesta de precios	**No deberán incluirse los ITBIS en la propuesta. Deben transparentarse los impuestos aplicables para fines de gestión de exención en los casos que corresponda.**

Sección 4. Criterios de evaluación

Criterios del examen preliminar

- ☐ Perfil de la empresa que no deberá exceder de quince (15) páginas, incluyendo folletos impresos y catálogos de productos de interés para los bienes y servicios que se vayan a adquirir
- ☐ Miembros de la Junta Directiva y sus cargos, debidamente certificado por el secretario de la empresa, o un documento equivalente si el Proponente no es una empresa
- ☐ Lista de accionistas y otras entidades interesadas desde el punto de vista financiero en la empresa, que posean un 5% o más de las acciones y otras participaciones, o su equivalente si el Proponente no es una empresa
- ☐ certificado expedido por la Autoridad de Recaudación Tributaria que pruebe que el Proponente está al corriente de sus obligaciones de pago de impuestos o Certificado de exención de impuestos, si tal es la situación tributaria del Proponente
- ☐ Certificado de Registro de la empresa, que incluya el acta constitutiva, o documento equivalente si el Proponente no es una empresa
- ☐ Registro mercantil vigente
- ☐ Carta oficial de nombramiento como representante local, si el Proponente presenta una Propuesta en nombre de una entidad ubicada fuera del país
- ☐ Último informe financiero auditado (estado de resultados y balance general), incluyendo el Informe del Auditor
- ☐ Declaración de rendimiento satisfactorio de los *3* clientes principales, en términos de valor de contrato los pasados *5* años
- ☐ Lista de referencias bancarias (nombre del banco, ubicación, persona de contacto y detalles de contacto)
- ☐ Toda la información relativa a cualquier litigio, pasado y presente, durante los últimos cinco (5) años, en el que estuviera involucrado el Proponente, indicando las partes interesadas, el objeto del litigio, los montos involucrados y la resolución final, si el litigio ya concluyó.
- ☐ Declaración jurada que consigne no estar afectado en forma directa o indirecta por intereses contrapuestos a los de las AGENCIAS ONU o por incompatibilidades de carácter ético, ni se encuentren alcanzados por las prohibiciones establecidas.

Se examinarán las Propuestas para determinar si están completas y han sido presentadas según los requisitos de la SDP, de acuerdo con la respuesta afirmativa/negativa de los siguientes criterios:

- Firmas correspondientes
- Poder notarial (si aplica)
- Presentación de documentos mínimos
- Presentación de Propuesta Técnica y Propuesta Financiera por separado
- Validez de la licitación
- Presentación de la Garantía de Licitación según los requisitos de la SDP y el período de validez

Criterios mínimos de Elegibilidad y Calificaciones

La Elegibilidad y las Calificaciones se evaluarán con cumple/No cumple.

Si la Propuesta se presenta como Asociación en Participación/Consorcio/Asociación, cada miembro deberá cumplir con criterios mínimos, salvo que se especifique otra cosa.

Asunto	Criterios	Requisito para la presentación del documento
ELEGIBILIDAD		
Condición jurídica	El proveedor es una entidad registrada legalmente.	Formulario B: Formulario de Información del Proponente
Elegibilidad	El proveedor no está suspendido, ni excluido, ni de otro modo identificado como inadmisible por ninguna Organización de las Naciones Unidas, el Grupo del Banco Mundial ni ninguna otra Organización internacional de acuerdo con la cláusula 3 de la IAL.	Formulario A: Formulario de Presentación de Propuesta Técnica
Conflicto de intereses	De acuerdo con la cláusula 4 de la SDP, no debe haber conflictos de intereses.	Formulario A: Formulario de Presentación de Propuesta Técnica
Quiebra	El Proveedor no ha sido declarado en quiebra ni está involucrado en alguna quiebra o procedimiento de administración judicial y no tiene sentencia judicial o acción legal pendiente que pudiera poner en peligro sus operaciones en el futuro previsible.	Formulario A: Formulario de Presentación de Propuesta Técnica
CALIFICACION		
Historial de contratos incumplidos[1]	Referencia de 4 clientes donde realizaron trabajos de implementación similar en los últimos 5 años	Formulario D: Formulario de Calificación
Historial de litigios	Historial no consistente de fallos judiciales/arbitrajes contra el Proponente durante los últimos 3 años.	Formulario D: Formulario de Calificación
Experiencia previa	Mínimo de 5 años de experiencia relevante.	Formulario D: Formulario de Calificación
	Mínimo de **4** contratos de valor, naturaleza y complejidad similares ejecutados en los últimos **5** años. *(En caso de Asociación en Participación/Consorcio/Asociación, todas las Partes deben cumplir acumulativamente con el requisito).*	Formulario D: Formulario de Calificación

[1] El incumplimiento, según lo decidido por el PNUD, incluirá todos los contratos en los que: (a) el contratista no haya denunciado el incumplimiento, incluso mediante la remisión al mecanismo de resolución de disputas conforme al respectivo contrato, y (b) los contratos hayan sido denunciados y totalmente resueltos. El incumplimiento no incluirá los contratos en los que el mecanismo de resolución de disputas haya invalidado la decisión de los Empleadores. El incumplimiento debe basarse en toda la información sobre disputas o litigios totalmente resueltos, por ejemplo, una disputa o un litigio que se haya resuelto de conformidad con el mecanismo de resolución de disputas según el contrato en cuestión y donde se hayan agotado todas las instancias de apelación disponibles para el Proponente.

Posición financiera	Lista de referencias bancarias (nombre del banco, ubicación, persona de contacto y detalles de contacto) *(En caso de Asociación en Participación/Consorcio/Asociación, todas las Partes deben cumplir acumulativamente con el requisito).*	Formulario D: Formulario de Calificación
	Ultimo Informe de firma Auditora, debidamente registrada y autorizada por la entidad reguladora oficial, sobre Estado financiero que avale la capacidad financiera necesaria para ejecutar el contrato en base a los siguientes indicadores mínimos: Razón de Liquidez mayor de 2.00; Razón de Endeudamiento Menor o igual a 0.7 y Razón de Rentabilidad Mayor o igual a 0.3	Formulario D: Formulario de Calificación
	Capital de Trabajo: En caso de que el oferente no cumpla con alguno de los indicadores, deberá presentar evidencia certificada de instituciones bancarias de contar con acceso a recursos financieros por el monto del precio de la oferta o líneas de crédito	Formulario D: Formulario de Calificación
Situación tributaria	Certificado expedido por la Autoridad de Recaudación Tributaria que pruebe que el Proponente está al corriente de sus obligaciones de pago de impuestos o Certificado de exención de impuestos, si tal es la situación tributaria del Proponente	Formulario D: Formulario de Calificación

Criterios de la evaluación técnica

Resumen de los formularios de evaluación de la Propuesta Técnica		Puntos obtenibles
1.	Calificación, capacidad y experiencia del Proponente	400
2.	Metodología, enfoque y plan de aplicación propuestos	300
3.	Estructura de gestión y personal clave	300
	Total	**1000**

Sección 1. Calificación, capacidad y experiencia del Proponente		Puntos obtenibles
1.1	**Experiencia General** Experiencia de más de 5 años (35 puntos) Experiencia de 3 a 5 años (15 puntos)	50
1.2	**Experiencia Especifica**: En base a relación detallada de contratos similares de los últimos cinco (5) años con detalle de montos, duración, y datos de contacto de clientes: Más de 5 contratos……. 70 puntos De 4 a 5 contratos…… 40 puntos De 2 a 3 contratos…… 20 puntos Al menos 1 contrato …10 puntos	140
1.3	Capacidad organizativa general que puede afectar la ejecución: estructura de gestión, estabilidad financiera y capacidad de financiación de proyectos, controles de gestión de proyectos, medida en que se subcontrataría cualquier trabajo Procedimientos de control de calidad y medidas de mitigación de riesgos	200
1.4	**Capacidad Financiera:** Razón de Liquidez Activo corriente/pasivo corriente De 0.l a 1.0 = 2 puntos de 1.1 a 4.0 = 4 puntos de 4.1 a 6.0 = 6 puntos de 6.1 a 10.0 = 8 puntos igual o mayor que 10.1 = 10 puntos **Razón de Endeudamiento** Deuda total/activo total De l.0 a 0.9 = 2 puntos de 0.89 a 0.7 = 4 puntos de 0.69 a 0.4 = 6 puntos de 0.39 a 0.11 = 8 puntos menor o igual que 0.1= 10 puntos **Razón de Rentabilidad** Utilidades antes impuesto/patrimonio	10

	De 0.l a 0.12 = 2 puntos de 0.13 a 0.33 = 4 puntos de 0.34 a 0.54 = 6 puntos de 0.55 a 0.75 = 8 puntos mayor o igual que 0.76 = 10 puntos **Promedio de puntaje obtenido por cada razón**	
	Total Sección 1	**400**

Sección 2. Metodología, enfoque y plan de aplicación propuestos		**Puntos obtenibles**
2.1	Comprensión del requisito: ¿Se abordaron con suficiente nivel de detalle los aspectos importantes de la tarea? ¿Se ponderaron de manera adecuada entre sí los diferentes componentes del proyecto?	50
2.2	Descripción del enfoque y la metodología del Proponente para cumplir o exceder los requisitos de los Términos de Referencia	90
2.3	Detalles sobre cómo se organizarán, controlarán y proporcionarán los diferentes elementos del servicio	30
2.4	Descripción de los mecanismos y herramientas disponibles de control y evaluación del desempeño; cómo se deben adoptar y usar para un requisito específico	40
2.5	Evaluación del plan de ejecución propuesto, incluido si las actividades están secuenciadas adecuadamente y si son lógicas y realistas	50
2.6	Demostración de la capacidad de planificar, integrar y ejecutar efectivamente medidas de sostenibilidad en la ejecución del contrato	40
	Total Sección 2	**300**

Sección 3. Estructura de gestión y personal clave			**Puntos obtenibles**
3.1	Composición y estructura del equipo propuesto. ¿Son los roles propuestos de la gerencia y el equipo de personal clave adecuados para la provisión de los servicios necesarios?		60
3.2	**Calificación del personal clave propuesto**		
3.2 a.	**Líder del equipo**		**120**
	Estudio de Maestría o Post grado en áreas de informática o afines y formación en Dirección de Proyectos	30	
	Nivel de grado con especialidad en área relacionada con el objetivo de esta consultoría	30	
	3 años de experiencia exitosa a cargo de proyectos de implementación de Herramientas para el manejo de Sistemas de Gestión de Servicios de TI.	50	
	5 puntos por año adicional (hasta la puntuación máxima)	10	

3.2 b	**Especialista en implementación de Service Desk:**		**120**
Formación Académica Equipo Especialistas **Nota: Se considerará el promedio de hasta tres (3) especialistas principales propuestos.**	- Certificación en los procesos de Gestión de Servicios basado en ITIL mínimo los procesos de solicitudes, Cambio, Incidentes y Problemas	30	
	- Nivel de grado en área relacionada con el objetivo de esta consultoría	30	
	-Al menos un (1) contrato en servicios relacionados con el objeto del proceso	15	
	-De 2 a 3 contratos relacionados	35	
	-5 puntos adicionales por al menos una experiencia específica relacionada con el objetivo de esta consultoría	10	
		Total Sección 3	**300**

TERMINOS DE REFERENCIA

Implementación de la Herramienta de para los Proceso de Gestión de Servicios de TI (Service Desk)

I. Descripción de Proyecto:

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) el proyecto ***"Implementación de la Herramienta para la Gestión de los Procesos de Servicios de TI"*** *cuyo* propósito principal es elevar la calidad de la Gestión de los Servicios de TI con la implementación de una herramienta de Service Desk para la gestión de los servicios de TI basado en ITIL.

En este sentido, el **Seguro Nacional de Salud** requiere de:

1. Implementar un Software especializado en Gestión de Servicios (Service desk) basados en ITIL, que permita la adecuada gestión de los requerimientos.
2. Capacitación para el personal técnico de SeNaSa en el uso, configuración y administración de la herramienta a implementar.

II. Objetivos

2.1. Objetivo General:

Garantizar la disponibilidad y la calidad del servicio mediante la Gestión adecuada de los procesos de Gestión de Servicios de IT.

2.2. Objetivos Específicos:

1. Automatizar la gestión de servicios y requerimientos de Tecnología mediante una aplicación que cumpla con los lineamientos de ITIL.
2. Contar con información oportuna para el seguimiento del desempeño de la plataforma tecnológica de SeNaSa.

III. Alcance:

1. Provisión de las Licencias de la Herramienta.
2. Instalación de la Herramienta en los Servidores de SeNaSa.
3. Configuración de todos los procesos y flujos de trabajo en la herramienta Instalada en los Servidores de SeNaSa.
4. Capacitación de todos los grupos de usuarios en todas las funcionalidades de la herramienta.
5. Acompañamiento y capacitación al equipo técnico de SeNaSa en la implementación, instalación y uso de la herramienta instalada en los Servidores de SeNaSa.

6. Soporte post-implementación.

IV. Características Funcionales

Implementar una herramienta para la gestión de Servicios de TI que cumpla con lo siguiente:

1. Certificada con la mejor práctica de ITILV3 edición 2011 Pink Verified.
2. Que permita la automatización de la Gestión de Solicitudes, Incidentes, Cambios y Problemas en cumplimiento con la mejor práctica ITILV3.
3. Que permita gestionar el catálogo de Servicios de TI en el Software.
4. Que permita registrar, priorizar y dar respuesta a todas las solicitudes de los usuarios.

Otra característica preferible:

1. Que se integre mediante API con cualquier herramienta de Gestión de Ciclo de Vida de Aplicaciones.

4.1.1. Requerimientos Específicos

1. Manejo de los Procesos de la Biblioteca de Infraestructura de las Tecnología de Información ITILV3 edición 2011, preferible certificada Pink Verified:
    1. RF = Cumplimiento de Solicitud
    2. IM = Gestión de Incidentes
    3. CHG = Gestión de Cambios
    4. PM = Gestión de Problemas

2. Gestión de Flujos de trabajo

   La herramienta debe permita crear, el flujo de trabajo de los procesos, enrutamiento manual y automático basados en los elementos de clasificación de requerimientos (tipo, categoría, CI, estado, etc.). Es decir, los aspectos operacionales de una actividad de trabajo, cómo se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas. **Debe tener la capacidad de mostrar estadísticas de la duración de casos, indicando duración promedio en cada tarea del flujo por tipo de caso y técnico.**

3. Gestión de Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA) y Acuerdos de Niveles de Operación (OLA).

   La herramienta debe manejar el Catálogo de Servicios, los Acuerdos de Niveles de Servicio y de Operación, definición, configuración, monitoreo con notificaciones automáticas y alertas por violaciones de los acuerdos y escalamiento automático y configuración de escalamientos.

4. Base de Datos de Configuración (CMDB).

   La herramienta debe contar con una base de datos de gestión de configuración (CMDB) que proporcione una visión general completa de su infraestructura de TI. Este repositorio central debe permitir el registro de información sobre todos los componentes de TI relevantes para proporcionar servicios de TI (también conocidos como "elementos de configuración" o IC), sus características y sus relaciones y dependencias entre sí. Debe tener la capacidad de registrar la relación entre los componentes identificados o inventariados.

5. Gestión del Conocimiento (KMDB)

   La herramienta debe contar con una Base de Datos de Conocimiento para documentar soluciones, procedimientos de usuarios finales, documentación técnica de los servicios e infraestructura. La provisión de conocimientos de ITIL® para las tareas debe ofrecer al personal un acceso rápido de información de calidad asegurada para hacer frente a preguntas o problemas. Los documentos de solución también deben vincularse con una amplia gama de diferentes tipos de elementos y así ayudar al personal de soporte en la mesa de servicio de TI, así como expertos para la gestión de solicitud de servicio, gestión de activos y configuración, gestión de cambios, etc.

6. Gestión de Cola de Trabajo

   La herramienta debe tener la capacidad de enrutar de manera configurable y automática, los requerimientos a los diferentes técnicos en base a una cola de trabajo que toma en cuenta prioridad, especialización técnica y carga de trabajo. Debe notificar tickets que están próximos a vencerse. Debe tener la capacidad de hacer escalamiento automático de tickets, ya sea por vencimiento o por necesidad de escalamiento funcional.

7. Reportería

   La herramienta debe ofrecer estadísticas, reportería, métricas y dashboards de los procesos configurados, los indicadores establecidos por SeNaSa, Satisfacción, calidad de los niveles de servicios, identificación de tendencias y debilidades, además de la administración de la información. Debe permitir la creación de reportes personalizados. Debe permitir facilidad de análisis de tendencias y niveles de desempeño y facilidad de exportar en diferentes formatos como Excel, pdf, csv, etc.

4.1.2. Otras características del Sistema

1. Capacidad para adjuntar archivos a cualquier tipo de registro.
2. Capacidad de chat con el usuario final. La Actividad del Chat Debe Quedar Registrada Como Parte del Requerimiento.
3. Capacidad de realización de encuestas de satisfacción.
4. Capacidad para que los usuarios creen tickets por el portal y por correo electrónico.
5. Capacidad para que los usuarios consulten la base de datos de conocimientos en busca de soluciones (FAQs).
6. Capacidad de seguimiento de estatus de requerimientos por parte de los usuarios finales.
7. Capacidad de definir diferentes roles de usuarios por parte del administrador.
8. Capacidad para que los usuarios finales puedan ver reportes de estadísticas relacionados con sus requerimientos.
9. Debe permitir la clasificación de requerimientos por impacto, prioridad, urgencia y estatus.

10. Capacidad de relacionar requerimientos entre sí y otro tipo de requerimientos.
11. Capacidad de asociar los incidentes con los activos de la infraestructura y/o componentes de los sistemas.
12. Capacidad para administrar prioridades.
13. Capacidad para documentar análisis de causa raíz e impacto de problemas.
14. Facilidad para documentar la resolución de requerimientos.
15. Facilidad para administrar el cierre de los casos.
16. Facilidad de revisión de requerimientos.

4.1.3. Capacitación Herramienta Service Desk

La implementación debe ofrecer capacitación en la instalación, configuración, administración y uso de la herramienta por grupos de usuarios.

V. Requerimientos Técnicos

La Aplicación deberá estar localizara en los servidores de SeNaSa, en la cual todas las funciones están definidas como servicios independientes con interfaces que se puedan invocar y ser llamados en secuencias bien definidas para formar los procesos.

5.1. Requerimientos y Especificaciones de los Productos Esperados

1. **Portal de Internet**: La aplicación debe ser a través de un Portal Web y debe contar con la seguridad correspondiente vía SSL, lo cual brindará un entorno seguro de navegación (HTTPS).
   A través del mismo Portal los usuarios podrán tener acceso a la aplicación o sistema para dar inicio al registro de los requerimientos. De la misma manera, será posible dar seguimiento y conocer el estado de los requerimientos en proceso, los anulados y los finalizados.
2. **APP Móvil:** La aplicación debe permitir utilizar una amplia gama de funciones y procesos en dispositivos móviles como smartphones y tablets, compatible con Android y IOS.
3. **Integración: L**a herramienta debe tener la capacidad e integración por vía de interface API.
4. **Idioma:** Debe ofrece la posibilidad de trabajar simultáneamente en idiomas español e inglés, según la configuración de cada usuario.

5.2. Garantía

El oferente debe ofrecer la garantía de funcionamiento de la solución y de los ajustes realizados por estos durante 6 meses posteriores a la entrega. Este soporte abarca desde aplicaciones, configuraciones, cambios en flujos y características de la Solución, creación de reportes entre otras.

5.3. Registro y Autenticación de Usuarios

La solución debe tener la capacidad de autenticar usuarios de forma integrada con Microsoft Active Directory, preferiblemente Single User Login.

5.4. Características Técnicas

1. Debe Licenciarse:
    a. Para 1 Server
    b. 50 usuarios técnicos
    c. 40 usuarios finales
2. El licenciamiento debe ser ON-PREMISE y perpetuo.
3. Debe manejar Perfiles de usuarios
4. Almacenamiento centralizado.
5. El Motor Base de Datos Microsoft SQL Server no menor a 2014.
6. Que Funcione en Window Server 2012/2016
7. Roles de acceso por módulo.

5.5. Soporte

1. Dos años de soporte con acceso a nuevas versiones, mejoras, parches.
2. Soporte post-implementación local y directo del fabricante
3. Soporte técnico a la aplicación local y directa del fabricante.

5.6. Servicios de Instalación y Configuración

Todos los servicios de Instalación y Configuración deben realizarse en las instalaciones de SeNaSa de forma presencial.

VI. Capacitación

6.1. Plan de Capacitación

Se requiere de la elaboración y ejecución de un Plan de Capacitación Integral enfocado a cada grupo de usuarios, a los cuales habrá de indicarles los requisitos a nivel de conocimientos técnicos, funcionales y procedimentales que garanticen la integración necesaria para una implementación exitosa de la Herramienta de Service Desk.

Todos los entrenamientos deben ser entregados en base al contenido oficial del Fabricante.

6.2. Grupos para la Capacitación

Las referidas capacitaciones deberán incluir a:

1. Los usuarios internos del SENASA para los aspectos funcionales del sistema.

2. Los usuarios de informática para los aspectos de índole técnico y de administración del sistema.

6.3. Ubicación de la Capacitación

La Capacitación deberá impartirse en las Instalaciones físicas de SeNaSa utilizando las herramientas ya instaladas y configuradas para SeNaSa, utilizando escenarios de estudio orientados a los procesos de SeNaSa.

El proveedor deberá configurar el ambiente de capacitación bajo las mismas condiciones que se hará para la producción.

VII. Para garantizar la implementación de la Herramienta para la gestión de los procesos de Servicios de TI (Service Desk) se requieren los siguientes productos:

- **Producto 1 [Inicio]:**
    - Informe que contiene Chárter del proyecto
    - Minuta Reunión de inicio de proyecto
    - Levantamiento de Requerimientos y Tareas (WBS)
    - Definición de la Arquitectura de las Herramientas

- **Producto Producto 2 [Planificación]:**
    - Informe que contiene el plan de trabajo y Cronogramas
    - Plan de Capacitación
    - Plan de Monitoreo
    - Plan de Pruebas
    - Plan de Documentación
    - Definición de métricas de seguimiento

- **Producto 3 [Ejecución, monitoreo y Control]:**

1. Instalación y Configuración de la Herramienta
2. Capacitaciones
3. Pruebas integrales
4. Prueba de aceptación de cada modulo
5. Reuniones de seguimiento
6. Entrega de manuales de usuario y documentación
7. Revisión de cumplimiento de métricas
8. Ajustes.

- **Producto 4 [Cierre]:**

1. Acta de cierre
2. Acompañamiento post implementación
3. Soporte.

VIII. Formas de pago

- **Primer pago: 20%:**

  Contra entregables Producto 1:

- **Segundo pago: 20%:**
  Contra Producto 2:

- **Tercer pago: 20%:**

  Contra entrega de Producto 3:

- **Cuarto y último pago 40**%:

  Contra entrega del Producto 4:

El precio propuesto debe incluir **todos** los gastos asociados a la ejecución del contrato, incluyendo gastos de viajes, viáticos e impuestos, cuando aplique.

IX. Acuerdos Institucionales

La empresa contratada, estará bajo la coordinación de la Gerencia de Tecnología de la Información de SeNaSa. Los requerimientos de información serán tramitados a través de las instancias de coordinación definidas en esta adquisición.

X. Calificaciones Requeridas

Se requiere el concurso de una empresa con las siguientes condiciones o requisitos:

1. Empresa con más tres (3) años de experiencia en implementación de la herramienta de Service Desk.
2. Haber implementado su software en mínimo 3 clientes en los últimos 5 años
3. Presentar documentos que avalen la experiencia presentada.
4. Presentar documentos de referencia de los clientes donde se hicieron las implementaciones.

Sección 6: Formularios de Propuesta Entregables/lista de verificación

Este formulario sirve de lista de verificación para la preparación de su Propuesta. Complete los Formularios de Licitación Entregables de acuerdo con las instrucciones en los formularios y devuélvalos como parte de la presentación de su Propuesta. No se permitirán alteraciones en el formato de los formularios y no se aceptarán sustituciones.

Antes de presentar su Propuesta, asegúrese de cumplir con las instrucciones de Presentación de Propuestas de la HdeD 22.

Sobre de la Propuesta Técnica:

¿Ha completado correctamente todos los Formularios de Propuesta?	
▪ Formulario A: Formulario de Presentación de Propuesta Técnica	☐
▪ Formulario B: Formulario de Información del Proponente	☐
▪ Formulario C: Formulario de Información de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación	☐
▪ Formulario D: Formulario de Calificación	☐
▪ Formulario E: Formato de Propuesta Técnica	☐
¿Ha proporcionado los documentos requeridos para cumplir con los criterios de evaluación en la Sección 4?	☐

Sobre de la Propuesta Financiera:

(Se debe presentar en un sobre cerrado separado/correo electrónico protegido con contraseña)

▪ Formulario F: Formulario de Presentación de Propuesta Financiera	☐
▪ Formulario G: Formulario de Propuesta Financiera	☐

Formulario A: Formulario de Presentación de Propuesta Técnica

NOTA PARA EL PROPONENTE. Se requiere que el formulario se presente en papelería / con el membrete de la empresa

Nombre del Proponente:	[Insertar nombre del Proponente]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de laSDP:	[Insertar número de referencia de SDP]		

Los abajo firmantes ofrecemos proveer los servicios para [Insertar título de los servicios] con arreglo a su Solicitud de Propuestas No. [Insertar número de referencia de SDP] y nuestra Propuesta. Presentamos nuestra Propuesta por medio de este documento, que incluye esta Propuesta Técnica y nuestra Propuesta Financiera en un sobre cerrado separado[2].

Por la presente declaramos que nuestra firma, sus filiales o subsidiarias o empleados, incluidos los miembros de una Asociación en Participación/Consorcio/Asociación o subcontratistas o proveedores para cualquier parte del contrato:

a) no están sujetos a la prohibición de adquisiciones por parte de las Naciones Unidas, incluidas, entre otras, las prohibiciones derivadas del Compendio de Listas de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas;

b) no han sido suspendidos ni sancionados, no se les ha negado el acceso, ni han sido considerados inadmisibles por ninguna organización de la ONU, el Banco Mundial o cualquier otra organización internacional;

c) no tienen conflicto de intereses de acuerdo con la cláusula 4 de la SDP;

d) no emplean ni tienen previsto emplear a ninguna persona que sea o haya sido miembro del personal de la ONU en el último año, si dicho miembro del personal de la ONU tiene o tuvo relaciones profesionales previas con nuestra firma en calidad de miembro del personal de la ONU en los últimos tres años de servicio con la ONU (de acuerdo con las restricciones post-empleo de la ONU publicadas en ST/SGB/2006/15);

e) no se han declarado en quiebra ni están involucrados en alguna quiebra o procedimiento de administración judicial, y no tienen sentencia judicial o acción legal pendiente que pudiera poner en peligro sus operaciones en el futuro previsible;

f) no están involucrados en prácticas prohibidas, incluidas, entre otras, corrupción, fraude, coacción, colusión, obstrucción o cualquier otra práctica no ética, con la ONU o cualquier otra parte, ni realizan negocios de manera tal que puedan ocasionar riesgos financieros u operativos, en la reputación o de otra índole para la ONU; y aceptan los principios del Código de Conducta de Proveedores de las Naciones Unidas y adhieren a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

g) aceptan los Términos y Condiciones Generales aplicables al Contrato del PNUD, en caso de adjudicación.

Declaramos que toda la información y las afirmaciones realizadas en esta Propuesta son verdaderas y aceptamos que cualquier interpretación o representación errónea contenida en ella pueda conducir a nuestra descalificación o sanción por parte del PNUD.

[2] O en formato electrónico con acceso protegido por contraseña

Ofrecemos prestar servicios de conformidad con los documentos de Propuesta, incluidas las Condiciones Generales del Contrato del PNUD, y de conformidad con los Términos de Referencia.

Nuestra Propuesta será válida y seguirá siendo vinculante para nosotros durante el período de tiempo especificado en la Hoja de Datos de la propuesta.

Entendemos y reconocemos que no existe obligación por su parte de aceptar ninguna Propuesta que reciba.

Yo, el abajo firmante, certifico que estoy debidamente autorizado por [Insertar nombre del Proponente] para firmar esta Propuesta y estar sujeto a ella si el PNUD la acepta.

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

[*Colocar el sello oficial del Proponente*]

Formulario B: Formulario de Información del Proponente

Nombre legal del Proponente	[Completar]
Domicilio legal	[Completar]
Año de registro	[Completar]
Información sobre el Representante Autorizado del Proponente	Nombre y cargo: [Completar] Números de teléfono: [Completar] Correo electrónico: [Completar]
¿Es usted un proveedor registrado en el UNGM?	☐ Sí ☐ No Si la respuesta es Sí, [Insertar número de proveedor de UNGM]
¿Es usted un proveedor del PNUD?	☐ Sí ☐ No Si la respuesta es Sí, [Insertar número de proveedor de PNUD]
Países donde opera	[Completar]
N.° de empleados de tiempo completo	[Completar]
Certificado de garantía de calidad (p. ej., ISO 9000 o equivalente) (*Si la respuesta es afirmativa, proporcione una copia del certificado válido):*	[Completar]
¿La Compañía en la que trabaja tiene una acreditación tal como ISO 14001 relacionada con el medioambiente? *(En caso afirmativo, proporcione una copia del certificado válido):*	[Completar]
¿La Compañía en la que trabaja tiene una Declaración escrita de su Política Medioambiental? *(En caso afirmativo, proporcione una copia)*	[Completar]
Persona de contacto: el PNUD puede ponerse en contacto con esta persona para solicitar aclaraciones durante la evaluación de la Propuesta	Nombre y cargo: [Completar] Números de teléfono: [Completar] Correo electrónico: [Completar]
Adjunte los siguientes documentos:	▪ Perfil de la compañía, que no debe superar las quince (15) páginas, incluidos folletos impresos y catálogos de productos relevantes para los bienes o los servicios adquiridos ▪ Certificado de Incorporación/Registro de la compañía ▪ Certificado de registro/pago fiscal emitido por la Autoridad de Ingresos Internos que demuestre que el Proponente está al día con sus obligaciones de pago de impuestos, o certificado de desgravación fiscal, si es que el Proponente goza de dicho privilegio

	▪ Documentos de registro de nombre comercial, si corresponde ▪ Autorización del Gobierno local para ubicarse y operar en dicha ubicación, si corresponde ▪ Carta oficial de nombramiento como representante local, si el Proponente presenta una propuesta en nombre de una entidad ubicada fuera del país ▪ Poder notarial

Formulario C: Formulario de Información de la Asociación en Participación/el Consorcio/la Asociación

Nombre del Proponente:	[Insertar nombre del Proponente]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de SDP:	[Insertar número de referencia de SDP]		

Debe completarse y entregarse con su Propuesta si se presenta como Asociación en Participación/Consorcio/Asociación.

N.°	**Nombre del Asociado e información de contacto** *(domicilio, números de teléfono, números de fax, dirección de correo electrónico)*	**Proporción propuesta de responsabilidades (en %) y tipo de servicios que se realizarán**
1	[Completar]	[Completar]
2	[Completar]	[Completar]
3	[Completar]	[Completar]

Nombre del asociado principal (con autoridad para vincular a la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación durante el proceso de la SDP y, en caso de que se adjudique un Contrato, durante la ejecución del contrato)	[Completar]

Adjuntamos una copia del documento a continuación firmado por cada asociado que detalla la estructura legal probable y la confirmación de responsabilidad individual y colectiva de los miembros de dicha Asociación en Participación:

☐ Carta de intención para la creación de una Asociación en Participación ***O***

☐ un acuerdo de Asociación en Participación/Consorcio/Asociación

Por la presente confirmamos que, si se adjudica el contrato, todas las partes de la Asociación en Participación/el Consorcio/la Asociación serán responsables de manera individual y colectiva ante el PNUD por el cumplimiento de las disposiciones del Contrato.

Nombre del asociado: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Nombre del asociado: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Nombre del asociado: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Nombre del asociado: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Formulario D: Formulario de Calificación

Nombre del Proponente:	[Insertar nombre del Proponente]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de SDP:	[Insertar número de referencia de la SDP]		

Si es Asociación en Participación, Consorcio o Asociación, debe ser completado por cada asociado.

Incumplimiento de Contrato Histórico

☐ No se produjo incumplimiento de contratos durante los últimos 3 años

☐ Contratos incumplidos durante los últimos 3 años

Año	**Porción de incumplimiento del contrato**	**Identificación de contrato**	**Monto total del contrato** (valor actual en USD)
		Nombre del Cliente: Dirección del Cliente: Motivos de incumplimiento:	

Historial de litigios (incluidos litigios pendientes)

☐ Sin historial de litigios durante los últimos 3 años

☐ Historial de litigios como se indica a continuación

Año de disputa	**Monto en disputa** (en USD)	**Identificación de contrato**	**Monto total del contrato** (valor actual en USD)
		Nombre del Cliente: Dirección del Cliente: Asunto en disputa: Parte que inició la disputa: Estado de la disputa: Parte adjudicada, en caso de resolución:	

Experiencia relevante previa

Enumere sólo contratos similares anteriores completadas correctamente en los últimos 3 años.

Enumere sólo aquellos contratos para las cuales el Proponente fue legalmente contratado o subcontratado por el Cliente como empresa o como uno de los asociados del Consorcio o de la Asociación en Participación. Las actividades y tareas completadas por los expertos individuales independientes del Proponente o a través de otras empresas no pueden ser presentadas como experiencia relevante del Proponente ni de los asociados o sub-consultores del Proponente, pero pueden ser reivindicadas por los Expertos mismos en sus currículums. El Proponente debe estar preparado para fundamentar la experiencia reivindicada presentando copias de los documentos y referencias relevantes, si así lo solicita el PNUD.

Nombre del proyecto y país de asignación	Detalles de contacto del cliente y referencia	Valor del contrato	Período de actividad y estado	Tipos de actividades realizadas

Los Proponentes también pueden adjuntar sus propias Hojas de Datos del Proyecto con más detalles sobre las asignaciones mencionadas anteriormente.

☐ Se adjunta la declaración de desempeño satisfactorio de los 3 (tres) Clientes principales o más.

Posición financiera

Facturación anual durante los últimos 3 años	Año Año Año	USD USD USD
Última calificación crediticia (si corresponde); indique la fuente		

Información financiera (en equivalente a USD)	**Información histórica de los últimos 3 años**		
	Año 1	Año 2	Año 3
	Información del balance		
Activos totales (AT)			
Pasivos totales (PT)			
Activos circulantes (AC)			
Pasivos circulantes (PC)			
	Información del estado de ingresos		
Ingresos totales/brutos			
Ganancias antes de impuestos			
Utilidad neta			
Índice de Solvencia			

☐ Se adjuntan copias de los estados financieros auditados (balances, incluidas todas las notas relacionadas y estados de ingresos) durante los años requeridos anteriormente que cumplen con las siguientes condiciones:

a) Deben reflejar la situación financiera del Proponente o la parte hacia una Asociación en Participación, y no empresas asociadas o matrices.
b) Los estados financieros históricos deben estar auditados por un contador público certificado.
c) Los estados financieros históricos deben corresponder a períodos contables ya completados y auditados. No se aceptarán estados por períodos parciales.

Formulario E: Formato de Propuesta Técnica

Nombre del Proponente:	[Insertar nombre del Proponente]	Fecha:	Seleccione Fecha
Referencia de SDP:	[Insertar número de referencia de SDP]		

La propuesta del Proponente debe organizarse de manera que siga este formato de Propuesta Técnica. Cuando se le presente al proponente un requisito o se le solicite que use un enfoque específico, el proponente no sólo debe declarar su aceptación, sino también describir cómo pretende cumplir con los requisitos. Cuando se solicite una respuesta descriptiva, si esta no se proporciona, se considerará que no cumple con todos los requisitos solicitados.

SECCIÓN 1: Calificación, capacidad y experiencia del Proponente

1.1 Breve descripción de la organización, incluido el año y el país de incorporación, y los tipos de actividades realizadas.

1.2 Capacidad organizativa general que puede afectar la ejecución: estructura de gestión, estabilidad financiera y capacidad de financiación de proyectos, controles de gestión de proyectos, medida en que se subcontrataría cualquier trabajo (de ser así, proporcione detalles).

1.3 Relevancia de conocimientos especializados y experiencia en tareas similares en la región o el país

1.4 Procedimientos de control de calidad y medidas de mitigación de riesgos

1.5 Compromiso de la organización con la sostenibilidad.

SECCIÓN 2: Metodología, enfoque y plan de ejecución propuestos

En esta sección se debe demostrar la capacidad de respuesta del proponente a los Términos de Referencia (TdeR) al identificar los componentes específicos propuestos, abordar los requerimientos, proporcionar una descripción detallada de las características de ejecución esenciales propuestas, y demostrar de qué modo la metodología propuesta cumple con los requisitos o los supera. Todos los aspectos importantes deben abordarse con suficiente detalle, y los diferentes componentes del proyecto deben ponderarse adecuadamente entre sí.

2.1 Una descripción detallada del enfoque y la metodología que utilizará el Proponente para cumplir con los Términos de Referencia del proyecto, teniendo en cuenta la idoneidad para las condiciones locales y el entorno del proyecto. Detalla cómo se organizarán, controlarán y proporcionarán los diferentes elementos del servicio.

2.2 La metodología también incluirá detalles de los mecanismos internos del Proponente en materia de revisión técnica y control de calidad.

2.3 Explique si prevé subcontratar algún trabajo, a quién, qué porcentaje de la obra, el motivo de la subcontratación y las funciones de los subcontratistas propuestos, y cómo todos funcionarán como un equipo.

2.4 Descripción de los mecanismos y herramientas disponibles de control y evaluación del desempeño; cómo se deben adoptar y usar para un requisito específico.

2.5 Plan de aplicación, incluido un diagrama de Gantt o un calendario del proyecto en el que se indique la secuencia detallada de las actividades que se llevarán a cabo y sus plazos correspondientes.

2.6 Demuestre cómo planea integrar medidas de sostenibilidad en la ejecución del contrato.

2.7 Cualquier otro comentario o información sobre el enfoque del proyecto y la metodología que se adoptará.

SECCIÓN 2A: Comentarios y sugerencias del Proponente sobre los Términos de Referencia

Proporcione comentarios y sugerencias sobre los Términos de Referencia o servicios adicionales que se prestarán más allá de los requisitos de los TdeR, si los hubiera.

SECCIÓN 3: Estructura de gestión y personal clave

3.1 Describa el enfoque de gestión global en relación con la planificación y la ejecución del proyecto. Incluya un organigrama de la gestión del proyecto que describa la relación de los puestos y las designaciones clave. Proporcione una hoja de cálculo que muestre las actividades de cada miembro del personal y el horario asignado para su participación.

3.2 Proporcione currículums del personal clave que se propone para respaldar la ejecución de este proyecto utilizando el formato a continuación. Los currículums deberán demostrar su Calificación en los ámbitos relacionados con el Alcance de los Servicios.

Formato del currículum del personal clave propuesto

Nombre del personal	[Insertar]
Asignación para esta consultoría	[Insertar]
Nacionalidad	[Insertar]
Dominio del idioma	[Insertar]
Educación/Calificación	*[Resumir la educación superior/universitaria y especializada del miembro del personal, indicando los nombres de las instituciones, las fechas de asistencia y los títulos y Calificación obtenidas].*
	[Insertar]
Certificaciones profesionales	*[Proporcionar detalles de las certificaciones profesionales relevantes para el alcance de los servicios].*
	▪ Nombre de la institución: [Insertar] ▪ Fecha de certificación: [Insertar]
Registro/experiencia laboral	*[Enumerar todos los cargos ocupados por el personal (comenzando con la posición actual, enumerar en orden inverso), indicando fechas, nombres de las organizaciones empleadoras, título del puesto ocupado y ubicación del empleo. Para la experiencia en los últimos cinco años, detalle el tipo de actividades realizadas, el grado de responsabilidades, la ubicación de las asignaciones y cualquier otra información o experiencia profesional que se considere pertinente para esta asignación].*
	[Insertar]
Referencias	*[Proporcionar nombres, direcciones, teléfono, e información de contacto de correo electrónico para dos (2) referencias]*
	Referencia 1: [Insertar] Referencia 2: [Insertar]

Yo, el abajo firmante, certifico, según mi leal saber y entender, que estos datos describen correctamente mi Calificación, experiencia y otra información relevante sobre mi persona.

_____ _____

Firma del personal Fecha (Día/Mes/Año)

Formulario F: Formulario de Presentación de Propuesta Financiera (en sobre separado)

Nombre del Proponente:	[Insertar nombre del Proponente]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de SDP:	[Insertar número de referencia de la SDP]		

Los abajo firmantes ofrecemos proveer los servicios para [Insertar título de los servicios] con arreglo a su Solicitud de Propuestas No. [Insertar número de referencia de SDP] y nuestra Propuesta. Presentamos nuestra Propuesta por medio de este documento, que incluye esta Propuesta Técnica y nuestra Propuesta Financiera en un sobre cerrado separado[3].

La Propuesta Financiera adjunta es por la suma de [Insertar el monto en palabras y cifras].

Nuestra Propuesta será válida y seguirá siendo vinculante para nosotros durante el período de tiempo especificado en la Hoja de Datos de la propuesta.

Entendemos que no existe obligación por su parte de aceptar ninguna Propuesta que reciba.

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

[*Colocar el sello oficial del Proponente*]

[3] O en formato electrónico con acceso protegido por contraseña

Formulario G: Formulario de Propuesta Financiera

Nombre del Proponente:	[Insertar nombre del Proponente]	Fecha:	Seleccionar Fecha
Referencia de SDP:	[Insertar número de referencia de SDP]		

El Proponente debe preparar la Propuesta Financiera siguiendo el formato a continuación y enviarla en un sobre separado de la Propuesta Técnica, como se indica en las Instrucciones para los Proponentes. Cualquier información financiera proporcionada en la Propuesta Técnica conducirá a la descalificación del Proponente.

La Propuesta Financiera debe estar alineada con los requisitos en los Términos de Referencia y la Propuesta Técnica del Proponente.

Moneda de la propuesta: [Insertar moneda]

Tabla 1: Resumen de los precios generales

	Montos en USD
Propuesta financiera para servicios de capacitación	
Honorarios profesionales (de la Tabla 2)	
Otros costos (de la Tabla 3)	
Monto total de la Propuesta	

Tabla 2: Desglose de honorarios profesionales

Nombre	**Posición**	**Tarifa**	**N.° de días/meses/horas**	**Monto total**
		A	*B*	*C=A+B*
Dentro del país				
Doméstico (home based)				
Subtotal de honorarios profesionales				

Tabla 3: Desglose de otros costos

Descripción	**Unidad de medida**	**Cantidad**	**Precio unitario**	**Monto total**
Vuelos internacionales	Viaje			
Prima de subsistencia (perdiem)	Día			
Gastos de viaje varios	Viaje			

Costos de transporte local	Suma fija			
Gastos de Bolsillo				
Otros costos: (especificar)				
			Subtotal de otros costos:	

Tabla 4: Desglose de precio por entregable/actividad

Descripción de entregable/actividad	**Plazo** (días por persona)	**Honorarios profesionales**	**Otros costos**	**Total**
Entregable 1				
Entregable 2				
Entregable 3				
…..				