

eTendering

Preguntas Frecuentes

Para proveedores

Edición No. 4

Febrero 2018

TABLA DE CONTENIDO:

Contenido

| | |
|--|---|
| 1. No puedo iniciar sesión en el sistema usando la cuenta event.guest. Dice que no reconoce el usuario o la contraseña. | 3 |
| 2. Recibí la confirmación de registro por correo electrónico, pero no puedo iniciar sesión en el Sistema. Dice que no reconoce el usuario o la contraseña..... | 3 |
| 3. ¿Dónde puedo descargar el Manual de Instrucciones para Proveedores?..... | 3 |
| 4. Inicié sesión, pero no encuentro ninguna licitación abierta. | 3 |
| 5. ¿Cómo puedo buscar licitaciones para un país específico? | 3 |
| 6. ¿Qué puedo poner como nombre de usuario durante el registro? | 4 |
| 7. ¿Puedo cambiar mi dirección en mi perfil en el sistema? | 4 |
| 8. ¿Puedo cambiar la información de mis contactos en mi perfil? | 4 |
| 9. No estoy seguro si quiero enviar una oferta, quiero ver los requerimientos primero. ¿Cómo puedo hacerlo?..... | 4 |
| 10. Rechacé la invitación en el Sistema, pero ahora estoy interesado en participar. ¿Todavía puedo hacerlo?..... | 4 |
| 11. Acepté la invitación, pero ahora no estoy interesado en hacer una oferta. ¿Puedo cancelar mi participación? | 4 |
| 12. ¿Puedo guardar una oferta para completarla y enviarla en otro momento? | 4 |
| 13. ¿Puedo completar mi oferta estando fuera de línea?..... | 5 |
| 14. Envié una oferta, ¿cómo puedo asegurarme de que fue recibida? | 5 |
| 15. ¿Recibiré notificaciones automáticas por correo electrónico si hay cambios en los eventos de licitación?..... | 5 |
| 16. Tengo una pregunta relacionada con una licitación específica abierta en el sistema Etendering, ¿a quién puedo contactar en UNDP? | 5 |
| 17. Escuché que UNDP abrió una licitación, pero no la encuentro en el sistema Etendering. | 5 |
| 18. No puedo adjuntar un documento, el sistema me arroja un mensaje de error que no entiendo. | 5 |
| 19. El sistema está lento y no responde muy bien, ¿qué puedo hacer? | 6 |
| 20. Veo diferentes vínculos donde puedo adjuntar documentos, ¿cuál debo usar?..... | 6 |
| 21. ¿Cómo puedo editar mi oferta? | 6 |
| 22. Envié una oferta y recibí un correo electrónico de confirmación, pero quiero asegurarme de que entregué la Información requerida y de que mi oferta está completa. ¿Cómo puedo hacerlo?..... | 6 |
| 23. Contactos para soporte adicional del sistema e-tendering..... | 6 |

1. No puedo iniciar sesión en el sistema usando la cuenta event.guest.

Dice que no reconoce el usuario o la contraseña.

Borre la caché de su navegador e inténtelo de nuevo. Si el problema persiste, póngase en contacto con el punto focal que aparece listado en el evento de compra.

2. Recibí la confirmación de registro por correo electrónico, pero no puedo iniciar sesión en el Sistema. Dice que no reconoce el usuario o la contraseña.

1. Espere una hora desde el momento en el cual recibió el correo electrónico de confirmación e inténtelo de nuevo.
2. Borre la caché de su navegador e inténtelo de nuevo.
3. Asegúrese de que está usando el sitio web <https://etendering.partneragencies.org>. No haga clic en el vínculo que aparece en el correo electrónico de confirmación.
4. Si el problema persiste, póngase en contacto con el punto focal que aparece listado en el evento de compra.

3. ¿Dónde puedo descargar el Manual de Instrucciones para Proveedores?

Usted puede descargar el Manual de Instrucciones para Proveedores en cualquiera de las siguientes opciones:

- a) En el sistema eTendering. El manual de instrucciones está disponible en la licitación y puede ser consultado en la opción “Documentos de Licitación”.
- b) Anuncio de licitación publicado en la página web de UNDP para cualquier de las licitaciones tramitadas a través del sistema eTendering.
- c) En la página web de UNDP.

4. Inicé sesión, pero no encuentro ninguna licitación abierta.

Asegúrese de que en la sección de criterios de búsqueda ha seleccionado las opciones “Sell Event” (Evento de venta) y “Request for Information” (Solicitud de Información) e inténtelo de nuevo. Consulte la sección 4.1 de la guía de usuarios.

5. ¿Cómo puedo buscar licitaciones para un país específico?

En la sección de criterios de búsqueda, en la pestaña Event ID Tab (Pestaña de Identificación del Evento), inserte en el primer cuadro el código del país. El código del país es un código específico asignado a cada país en el sistema. Si no está seguro de cuál es el código del país que está buscando, pregúntele a UNDP.

6. ¿Qué puedo poner como nombre de usuario durante el registro?

El usuario debe cumplir con el siguiente formato: nombre.apellido. Se recomienda que el usuario represente una compañía y no un individuo.

7. ¿Puedo cambiar mi dirección en mi perfil en el sistema?

Sí. Puede cambiar la dirección en la pestaña “My bidder Profile” (Mi perfil de oferente) en el menú de la izquierda haciendo clic sobre la opción “addresses tab” (Pestaña de direcciones). Aquí puede cambiar las direcciones registradas o incluir direcciones adicionales.

8. ¿Puedo cambiar la información de mis contactos en mi perfil?

Sí. Puede cambiar la información de sus contactos en la pestaña “My bidder Profile” (Mi perfil de oferente) en el menú de la izquierda haciendo clic sobre la opción “Contacts” (Contactos). Aquí puede cambiar la información de contacto: nombre, correo electrónico, teléfono y demás, para todos los contactos registrados en su perfil. Puede también adicionar contactos o eliminar los que ya están registrados. Para mayor información, consulte la sección 5.2 de la guía de usuarios.

9. No estoy seguro si quiero enviar una oferta de licitación, quiero ver los requerimientos primero. ¿Cómo puedo hacerlo?

En la página de inicio de la licitación, haga clic sobre la opción “View Bidding documents” (Ver documentos de licitación). Aparecerá una lista de adjuntos. El adjunto “Event details” (Detalles del evento) es un documento que consolida los requisitos de la licitación en formato PDF. Otros adjuntos incluidos en la licitación también están disponibles. Para mayor información, consulte la sección 4.2.1 de la guía de usuarios.

10. Rechacé la invitación en el sistema, pero ahora estoy interesado en participar. ¿Todavía puedo hacerlo?

Sí. Usted todavía puede enviar una oferta siempre y cuando todavía no haya pasado la fecha límite para el envío de las propuestas.

11. Acepté la invitación, pero ahora no estoy interesado en hacer una oferta. ¿Puedo cancelar mi participación?

Sí. Si todavía no ha enviado una oferta, simplemente no lo haga. Si ya envió una oferta, cáncélela en el sistema.

12. ¿Puedo guardar una oferta para completarla y enviarla en otro momento?

Sí. Sin embargo, antes de poder grabar, debe haber completado la información en aquellas preguntas cuya respuesta es obligatoria. Tenga en cuenta que una oferta que ha sido guardada no ha sido enviada hasta que usted no haya hecho clic en la opción “Submit Bid” (Enviar oferta).

13. ¿Puedo completar mi oferta estando fuera de línea?

Sí. Primero debe descargar el documento de licitación como un archivo de formato XML y completar su oferta en Excel. Luego, puede subir en el sistema el documento de Excel en su oferta. No obstante, los adjuntos deben cargarse directamente en el sistema estando en línea. Para mayor información, consulte la sección 4.4 de la guía de usuarios.

14. Envié una oferta, ¿cómo puedo asegurarme de que fue recibida?

Se enviará un correo electrónico de confirmación con copia de su oferta a la dirección de correo asociada con su cuenta en el sistema. No obstante, usted debe ingresar a su cuenta y verificar si en las ofertas enviadas y registradas en el sistema su oferta tiene el estado “posted” (publicado). Para mayor información, consulte la sección 4.3 de la guía de usuarios.

15. ¿Recibiré notificaciones automáticas por correo electrónico si hay cambios en los eventos de licitación?

Sólo los usuarios que han aceptado una invitación a ofertar, enviado una oferta en la versión original o que fueron invitados directamente por UNDP recibirán notificaciones automáticas sobre cambios realizados en las licitaciones. Los demás podrán ver en el sistema los cambios realizados en un evento particular, pero no recibirán notificaciones en su correo electrónico.

16. Tengo una pregunta relacionada con una licitación específica abierta en el sistema eTendering, ¿a quién puedo contactar en UNDP?

Para cada licitación abierta en eTendering, los puntos principales se muestran en el sistema en el evento correspondiente. Adicionalmente, se provee un punto focal de contacto adjunto al evento de licitación en el documento Ficha de Datos.

17. Escuché que UNDP abrió una licitación, pero no la encuentro en el sistema eTendering.

Si UNDP abrió una licitación y usted no la encuentra en el Sistema puede ser porque:

- a) El proceso de licitación no está teniendo lugar en el sistema eTendering.
- b) La licitación no sigue un proceso “Open ITB” (IAL Abierta), lo cual significa que los pliegos de condiciones se envían sólo a una lista corta de oferentes.

Para obtener mayor información contacte a la oficina de UNDP correspondiente.

18. No puedo adjuntar un documento, el sistema me arroja un mensaje de error que no entiendo.

Asegúrese de que el nombre del documento no exceda los 60 caracteres e inténtelo de nuevo. Si el problema persiste, contacte a UNDP.

19. El sistema está lento y no responde muy bien, ¿qué puedo hacer?

Intente cerrar su sesión e ingresar de nuevo. Adicionalmente, intente utilizar un navegador diferente.

20. Veo diferentes vínculos donde puedo adjuntar documentos, ¿cuál debo usar?

Depende del tipo de documento. Si es un documento que corresponde con requerimientos generales de la licitación, usted puede adjuntarlo en la pestaña “View/Add General Comments and Attachments” (Ver/Agregar Comentarios Generales y Adjuntos) en la parte superior de la licitación. Si es un documento que corresponde con aspectos específicos de la licitación, usted puede adjuntarlo en la pestaña “Add comments or attachments” (Agregar Comentarios o Adjuntos) junto al factor de licitación correspondiente. Si es un documento que concierne un ítem particular, usted puede adjuntarlo haciendo clic en la burbuja de comentarios al lado de la línea que dice “View/Add General Comments and Attachments” (Ver/Agregar Comentarios Generales y Adjuntos). Si usted no está seguro, puede adjuntar el documento como un adjunto general (la primera opción descrita arriba).

21. ¿Cómo puedo editar mi oferta?

Para editar su oferta, usted debe abrir su oferta, realizar los cambios y enviarla de nuevo. Es importante que haga clic sobre “submit bid” (enviar oferta) para asegurarse de que quede publicada en el sistema. Para mayor información, consulte la sección 4.3.2 de la guía de usuarios.

22. Envié una oferta y recibí un correo electrónico de confirmación, pero quiero asegurarme de que entregué toda la información requerida y de que mi oferta está completa. ¿Cómo puedo hacerlo?

Inicie sesión en el sistema y abra la licitación haciendo clic en el botón “view” (ver). Puede consultar todas las respuestas que ha enviado incluyendo precios y adjuntos. Importante: se le preguntará si quiere guardar su oferta. Si no ha realizado ningún cambio, haga clic en la opción “No”. Si ha realizado algún cambio, debe hacer clic nuevamente en la opción “submit bid” (enviar oferta) para que su oferta sea publicada en el sistema. Si no está seguro, debe hacer clic en el botón “submit bid” (enviar oferta) aun si no realizó ningún cambio.

23. Contactos para soporte adicional del sistema e-tendering

Para más información y soporte con los inconvenientes que pueden generarse en el manejo del sistema e-tendering, por favor comunicarse vía email con las siguientes direcciones:

ps.support@undp.org

user.services@undp.org