



SOLICITUD DE PROPUESTA (SdP) (Servicios de bajo valor relativo)

SEÑOR REPRESENTANTE LEGAL	FECHA: 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018
	REFERENCIA: 14104 PAN 2018

Estimado señor/Estimada señora:

Nos es grato dirigirnos a usted a fin de solicitarle la presentación de una Propuesta para la provisión de **servicios de soporte de Infraestructura y Servicios Activo.**

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

Su Propuesta deberá ser presentada hasta las 10:00 a.m. (Hora de la República de Panamá) del día **24 de septiembre de 2018** por correo electrónico, a la dirección que se indica a continuación:

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

UNIDAD DE ADQUISICIONES PNUD PANAMA

Referencia: 14104 PAN 2018

Adquisiciones.rclac@undp.org

Su Propuesta deberá estar redactada en **ESPAÑOL** y será válida por un periodo mínimo de **90 días hábiles**.

En el curso de la preparación de la Propuesta, será responsabilidad de usted asegurarse de que llegue a la dirección antes mencionada en la fecha límite o con anterioridad a dicha fecha. Las propuestas recibidas por el PNUD fuera del plazo indicado, por cualquier razón, no serán tomadas en consideración. Si presenta su Propuesta por correo electrónico, le rogamos se asegure de que está debidamente firmada y salvaguardada en formato pdf, libre de cualquier tipo de virus o archivos dañados.

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

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

Si hubiera una discrepancia entre el precio unitario y el precio total, el PNUD procederá a realizar un nuevo cálculo, en el cual prevalecerá el precio unitario, y corregirá en consecuencia el precio total. Si el Proveedor de Servicios no acepta el precio final determinado por el PNUD sobre la base de su nuevo cálculo y corrección de errores, su Propuesta será rechazada.

Una vez recibida la Propuesta, el PNUD no aceptará ninguna variación de precios resultante de aumento de precios, inflación, fluctuación de los tipos de cambio o cualquier otro factor de mercado. En el momento de la Adjudicación del Contrato u Orden de Compra, el PNUD se reserva el derecho de modificar (aumentar o disminuir) la cantidad de servicios y/o bienes, hasta un máximo de un veinticinco por ciento (25%) de la oferta total, sin cambios en el precio unitario ni en las restantes condiciones.

Todo Contrato u Orden de Compra emitido como resultado de esta SdP estará sujeto a las Condiciones Generales que se adjuntan al presente documento. El mero acto de presentación de una Propuesta implica que el Proveedor de Servicios acepta sin reparos los Términos y Condiciones Generales del PNUD, que se indican en el Anexo 3 de la presente SdP.

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

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

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

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

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

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

Atentamente le saluda,
UNIDAD DE ADQUISICIONES
7 de septiembre de 2018

DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS

Contexto de los requisitos	Servicios de soporte de Infraestructura y Servicios Activo			
Organismo asociado del PNUD en la implementación	Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá mediante el Proyecto #102463 “Apoyo al Fortalecimiento y Modernización del Ministerio de Comercio e Industrias”			
Breve descripción de los servicios solicitados ¹	La presente consultoría, tiene como objetivo principal la contratación de un proponente que ofrezca los servicios de soporte a la plataforma de Microsoft y que cumpla con los requerimientos establecidos en este documento referente al “Soporte y Mantenimiento de la Plataforma de Microsoft del Ministerio de Comercio e Industria”.			
Relación y descripción de los productos esperados	Como se indica en el ANEXO 4 Términos de Referencia			
Persona encargada de la supervisión de los trabajos/resultados del proveedor de servicios	Como se indica en el ANEXO 4 Términos de Referencia			
Frecuencia de los informes	Como se indica en el ANEXO 4 Términos de Referencia			
Requisitos de los informes de avance	Como se indica en el ANEXO 4 Términos de Referencia			
Localización de los trabajos	<input type="checkbox"/> Dirección/direcciones exacta/s oficinas del <i>Ministerio de Comercio e Industrias, República de Panamá</i> <input type="checkbox"/> Sede del proveedor			
Duración prevista de los trabajos	Oficinas del Ministerio de Comercio e Industrias, República de Panamá			
Fecha de inicio prevista	Octubre de 2018			
Fecha de terminación máxima	12 meses luego de firmado el contrato.			
Viajes previstos (No aplica)	Destino/s	Duración estimada	Breve descripción de las razones del viaje	Fecha/s límite

¹ Podrán adjuntarse nuevos TdR si la información recogida en este Anexo no describe plenamente la naturaleza del trabajo u otros detalles de los requisitos.

Requisitos especiales de seguridad	Como se indica en el ANEXO 4 Términos de Referencia			
Calendario de ejecución, indicando desglose y calendario de actividades y subactividades	<input type="checkbox"/> Obligatorio			
Nombres y currículos de las personas participantes en la prestación de los servicios	<input type="checkbox"/> Obligatorio			
Moneda de la propuesta	<input type="checkbox"/> Dólares EE.UU.			
Impuesto sobre el Valor Añadido (ITBMS) en la propuesta de precios ²	<input type="checkbox"/> <u>No</u> deberá incluir el IVA y otros impuestos indirectos			
Período de validez de la/s propuesta/s (a partir de la fecha límite para la presentación de la propuesta)	<input type="checkbox"/> 90 días Hábiles En circunstancias excepcionales el PNUD podrá pedir al Contratista que amplíe el plazo de validez de la Propuesta más allá de lo que se ha iniciado inicialmente en las condiciones de salida de esta SdP. En este caso, el Contratista confirmará la ampliación por escrito, sin ningún tipo de modificación ulterior a la Propuesta.			
Cotizaciones parciales	<input type="checkbox"/> No permitidas			
Condiciones de pago ³	Resultados	Porcentaje	Calendario	Condiciones para desembolso
	PRODUCTO 1	8.333333	OCTUBRE 2018	En treinta días (30) partir de la fecha en que se cumplan las siguientes condiciones: a) aceptación por escrito por parte de
	PRODUCTO 2	8.333333	NOVIEMBRE 2018	
	PRODUCTO 3	8.333333	DICIEMBRE 2018	
	PRODUCTO 4	8.333333	ENERO 2019	
	PRODUCTO 5	8.333333	FEBRERO 2019	

² La exención del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) varía de país a país. Se ruega verifiquen cuál es el régimen aplicable a la oficina de país del PNUD que solicita el servicio.

³ De preferencia, el PNUD no realizará desembolso alguno en forma previa a la firma del Contrato. Si el Proveedor de Servicios exige un pago por anticipado, su importe se limitará al 20% del total presupuestado. Para cualquier porcentaje superior o cualquier importe total superior a 30.000 dólares EE.UU., el PNUD exigirá del Proveedor la presentación de una garantía bancaria o de un cheque bancario pagadero al PNUD por el mismo importe del pago adelantado por el PNUD al Proveedor.

	<table border="1"> <tr> <td>PRODUCTO 6</td> <td>8.333333</td> <td>MARZO 2019</td> </tr> <tr> <td>PRODUCTO 7</td> <td>8.333333</td> <td>ABRIL 2019</td> </tr> <tr> <td>PRODUCTO 8</td> <td>8.333333</td> <td>MAYO 2019</td> </tr> <tr> <td>PRODUCTO 9</td> <td>8.333333</td> <td>JUNIO 2019</td> </tr> <tr> <td>PRODUCTO 10</td> <td>8.333333</td> <td>JULIO 2019</td> </tr> <tr> <td>PRODUCTO 11</td> <td>8.333333</td> <td>AGOSTO 2019</td> </tr> <tr> <td>PRODUCTO 12</td> <td>8.333333</td> <td>SEPTIEMBRE 2019</td> </tr> </table>	PRODUCTO 6	8.333333	MARZO 2019	PRODUCTO 7	8.333333	ABRIL 2019	PRODUCTO 8	8.333333	MAYO 2019	PRODUCTO 9	8.333333	JUNIO 2019	PRODUCTO 10	8.333333	JULIO 2019	PRODUCTO 11	8.333333	AGOSTO 2019	PRODUCTO 12	8.333333	SEPTIEMBRE 2019	<p>PNUD (es decir, no simple recibo) de la calidad de los resultados; y</p> <p>b) recibo de la factura del Proveedor de Servicios .</p>
PRODUCTO 6	8.333333	MARZO 2019																					
PRODUCTO 7	8.333333	ABRIL 2019																					
PRODUCTO 8	8.333333	MAYO 2019																					
PRODUCTO 9	8.333333	JUNIO 2019																					
PRODUCTO 10	8.333333	JULIO 2019																					
PRODUCTO 11	8.333333	AGOSTO 2019																					
PRODUCTO 12	8.333333	SEPTIEMBRE 2019																					
Persona/s autorizadas para revisar/inspeccionar/aprobar los productos/servicios finalizados y autorizar el desembolso de los pagos.	<p><i>Jefe de Unidad de Tecnología Informática, del MICI conjuntamente con el/la Oficial de Programa de PNUD.</i></p>																						
Tipo de contrato que deberá firmarse	<input type="checkbox"/> Orden de compra, o <input type="checkbox"/> Contrato institucional																						
Criterios de adjudicación de un contrato	<input type="checkbox"/> Mayor puntuación combinada (con la siguiente distribución: un 70% a la oferta técnica, un 30% al precio) <input type="checkbox"/> Plena aceptación de los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD (TCG). Se trata de un criterio obligatorio que no puede obviarse en ningún caso, con independencia de la naturaleza de los servicios solicitados. La no aceptación de los TCG será motivo de inadmisión de la Propuesta.																						
Criterios de evaluación de una propuesta	<p><u>Propuesta técnica (70%)</u></p> <input type="checkbox"/> Antecedentes de la empresa <i>50 puntos</i> <input type="checkbox"/> Metodología, adecuación a las condiciones y plazos del plan de ejecución <i>10 puntos</i> <input type="checkbox"/> Estructura gerencial y calificación del personal directivo <i>60 puntos</i> <p><u>Propuesta financiera (30%)</u> Se calculará como la relación entre precio de la propuesta y el precio más bajo de todas las propuestas que haya recibido el PNUD.</p>																						
El PNUD adjudicará el Contrato a:	<input type="checkbox"/> Uno y sólo uno de los proveedores de servicios																						

Anexos a la presente SdP ⁴	<input type="checkbox"/> Formulario de presentación de la Propuesta (Anexo 2) <input type="checkbox"/> Términos y Condiciones Generales / Condiciones Especiales (Anexo 3) ⁵ <input type="checkbox"/> TdR detallados Anexo 4
Persona de contacto para todo tipo de información (Demandas por escrito únicamente) ⁶	<p><i>REF: 14104 PAN 2018</i> <i>UNIDAD DE ADQUISICIONES</i> <u><i>Adquisiciones.rclac@undp.org</i></u></p> <p>Cualquier retraso en la respuesta del PNUD no podrá ser utilizado como motivo para ampliar el plazo de presentación, a menos que el PNUD decida que considera necesaria dicha ampliación y comunique un nuevo plazo límite a los solicitantes.</p>

⁴ Cuando la información esté disponible en la red, bastará con facilitar el enlace (URL) correspondiente.

⁵ Se previene a los Proveedores de servicios de que la no aceptación del contenido de los Términos y Condiciones Generales (TCG) podrá ser motivo de descalificación de este proceso de adquisición.

⁶ Esta persona de contacto y la dirección de la misma serán designadas oficialmente por el PNUD. En caso de que se dirija una solicitud de información a otra persona o personas, o dirección o direcciones, aún cuando ésta/s forme/n parte del personal del PNUD, el PNUD no tendrá obligación de responder a dicha solicitud ni de confirmar su recepción.

<p>Otras informaciones</p>	<p>Documentos que debe presentar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de presentación de Propuesta Anexo 2 firmado por el Representante Legal ó su apoderado. En caso que la propuesta sea suscrita por una persona distinta al representante legal, su representante deberá adjuntar copia del Poder Legal que faculta al apoderado a firmar, incluyendo los documentos de identidad personal de ambos. 2. Copia del Certificado de Registro Público ó Copia de Constitución de la empresa, expedido por la entidad competente en el cual conste: <ol style="list-style-type: none"> a. Nombre de razón social, inscripción, vigencia, gestión u operación que se solicita en la SdP y que se derive del objeto del contrato. b. El certificado debe tener antigüedad no superior a noventa (90) días. c. La vigencia de la persona jurídica debe ser igual al plazo del contrato y un año más. 3. Hojas de Vida del personal que estará a cargo del desarrollo de la consultoría, según la estructura de personal propuesta. Las hojas de vida deben estar <u>firmadas</u> por la persona propuesta para cada uno de los cargos. Las hojas de vidas deben detallar la experiencia en proyectos similares a los que se desea contratar. Este detalle debe incluir: <ol style="list-style-type: none"> a. Entidad contratante, b. Detalles de los trabajos realizados, c. Fechas de inicio y terminación (día-mes-año) <p>La empresa debe presentar las hojas de vida del personal como se describe en el Anexo 4.</p> 4. Copia de Cédula ó Pasaporte del Representante Legal. 5. Breve reseña del perfil de la empresa. 6. Detalles de los trabajos realizados en los últimos cinco (5) años; donde se evidencie la experiencia la empresa en proyectos similares a los que se desea contratar. Este detalle debe incluir: <ol style="list-style-type: none"> a. Nombre del Proyecto, b. Entidad contratante, c. Descripción del Servicio prestado, d. Fechas de inicio y terminación (día-mes-año). e. Detalles del contacto (nombre, correo, teléfonos). 7. Presentar dos (2) Cartas de Referencias (<i>trabajos concluidos</i>) en los últimos años, que corresponda a trabajos realizados por la empresa, similares a a los que se desea contratar.
----------------------------	---

8. Documento que demuestre tener capacidad Financiera: Para demostrar capacidad financiera, los proponentes deberán cumplir con al menos 1 de los siguientes requerimientos:

8.1. Últimos informes financieros auditados (estado de resultados y balance general) de los años “-2016-2017), debidamente auditados con la certificación de un contador público autorizado o firma de contadores públicos autorizados. En el caso de empresas extranjeras, los estados financieros deben ser legalizados conforme lo especifica la ley sobre documentos provenientes del extranjero; ó

8.2. Carta Bancaria ó Línea de Crédito Bancaria: Una carta bancaria en la que conste que disponen de una cuenta bancaria ó línea de crédito bancario de por lo menos **cuatro (4) cifras bajas.**

Si el proponente presenta los Estados financieros; los mismos serán evaluados en base a los siguientes indicadores mínimos:

- Razón de Liquidez (Prueba del Ácido) igual ó mayor de 1.00;
- Razón de Endeudamiento igual ó menor de 0.7.

El cumplimiento de capacidad financiera es un requerimiento mandatorio y los proponentes deben cumplir con al **menos 1** de los requerimientos arriba señalados ó su propuesta podrá ser rechazada.

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS POR LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS⁷

(La presentación de este formulario se realizará únicamente en papel de cartas de la empresa proveedora de servicios, en el que figurará el encabezamiento oficial de la misma⁸)

[Insértese: lugar, fecha]

A: [Insértese: nombre y dirección del/de la coordinador/a del PNUD]

Estimado señor/Estimada señora:

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

A. Calificaciones del Proveedor de Servicios

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

- a) Perfil: descripción de la naturaleza del negocio, ámbito de experiencia, licencias, certificaciones, acreditaciones, etc.;*
- b) Licencias de negocios: documentos de registro, certificación de pago de Impuestos, etc.;*
- c) Informe financiero auditado más reciente: cuenta de resultados y balance general que indique su estabilidad, liquidez y solvencia financieras, su reputación en el mercado, etc.;*
- d) Antecedentes: lista de clientes de servicios similares a los requeridos por el PNUD, con indicación del alcance, la duración y el valor del contrato, y referencias de contacto;*
- e) Certificados y acreditación: entre otros los certificados de calidad, registros de patentes, certificados de sostenibilidad ambiental, etc.;*
- f) Declaración por escrito de que la empresa no está incluida en la Lista Consolidada 1267/1989 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, o en la lista de la División de Adquisiciones de las Naciones Unidas o en cualquier otra lista de proveedores inelegibles de las Naciones Unidas.*

B. Propuesta metodológica para la realización de los servicios

⁷ Este apartado será la guía del Proveedor de Servicios en la preparación de su Propuesta.

⁸ El papel de cartas oficial con el encabezamiento de la empresa deberá facilitar información detallada –dirección, correo electrónico, números de teléfono y fax– a efectos de verificación.

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

C. Calificación del personal clave

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

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

D. Desglose de costos por entregable*

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

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

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

Descripción de actividad	Remuneración por unidad de tiempo	Periodo total de compromiso	Número de personas	Tasa total
I. Servicios de personal				
1. Servicios en la Sede (
a. Personal técnico 1				
b. Personal técnico 2				
2. Servicios en las oficinas de campo				
a. Personal técnico 1				
b. Personal técnico 2				
3. Servicios en otros países				
a. Personal técnico 1				
b. Personal técnico 2				

II. Gastos de bolsillo				
1. Viajes				
2. Viáticos				
3. Comunicaciones				
4. Reproducción de documentos				
5. Alquiler de equipo				
6. Otros				
III. Otros costos conexos				

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

[Cargo]

[Fecha]

Términos y Condiciones Generales de los Servicios

1.0 CONDICIÓN JURÍDICA

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

2.0 ORIGEN DE LAS INSTRUCCIONES

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

3.0 RESPONSABILIDAD DEEL CONTRATISTA EN RELACIÓN CON SUS EMPLEADOS

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

4.0 CESIÓN

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

5.0 SUBCONTRATACIÓN

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

6.0 LOS FUNCIONARIOS NO SE BENEFICIARÁN

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

7.0 INDEMNIZACIÓN

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

8.0 SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL ANTE TERCEROS

- 8.1** El Contratista proporcionará y luego mantendrá seguros a todo riesgo relativos a su propiedad y a todo equipo utilizado en la ejecución del presente Contrato.
- 8.2** El Contratista proporcionará y luego mantendrá los seguros necesarios para cubrir las indemnizaciones, o su equivalente, debidas a accidentes de trabajo de su personal, que permitan cubrir cualquier reclamo debido a accidentes o fallecimientos relacionados con el presente Contrato.
- 8.3** El Contratista también proporcionará y mantendrá seguros de responsabilidad civil por un monto adecuado, a fin de cubrir las reclamaciones de terceros por muerte o lesiones corporales, o por pérdida de propiedad o daños a ésta, que surjan de la prestación de los servicios incluidos en este Contrato, o en relación con éstos, o por el funcionamiento de cualquier vehículo, embarcación, aeronave u otro equipo alquilado por el Contratista o propiedad de éste, o sus agentes, funcionarios, empleados o subcontratistas, que realicen trabajos o presten servicios relacionados con este Contrato.
- 8.4** Con excepción del seguro de compensación de los trabajadores, las pólizas de seguro contempladas en este Artículo deberán:
 - 8.4.1** Designar al PNUD como asegurado adicional;
 - 8.4.2** Incluir una cláusula en la que la Compañía de Seguros renuncie a subrogarse en los derechos del Contratista en contra o respecto del PNUD;
 - 8.4.3** Incluir una disposición por la cual el PNUD reciba de los aseguradores con treinta (30) días de anticipación el aviso por escrito de una cancelación o un cambio de cobertura.
- 8.5** A petición del PNUD, el Contratista proporcionará pruebas satisfactorias de la existencia de la póliza de seguro que exige el presente Artículo.

9.0 GRAVÁMENES/DERECHOS PRENDARIOS

El Contratista no provocará ni permitirá la inclusión, por parte de nadie, de ningún derecho prendario, embargo, derecho de garantía u otro gravamen ante una instancia pública o ante el PNUD, debido a sumas

adeudadas, vencidas o futuras, por trabajos realizados o materiales suministrados con arreglo al presente Contrato, o por cualquier otra demanda o reclamo contra el Contratista.

10.0 TITULARIDAD DEL EQUIPO

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

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

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

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

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

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

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

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

13.0 NATURALEZA CONFIDENCIAL DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

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

- 13.1** El Receptor de la información deberá:
 - 13.1.1** utilizar la misma discreción y el mismo cuidado para evitar la revelación, publicación o divulgación de la información que le facilite el Divulgador que tendría con una información similar de su propiedad que no deseara revelar, publicar o divulgar; y,
 - 13.1.2** utilizar la información del Divulgador únicamente con los fines para los que le fue revelada.
- 13.2** Siempre y cuando el Receptor tuviera acuerdo por escrito con las personas o entidades que se indican a continuación, que obligara a éstas a mantener el carácter confidencial de la información con arreglo al presente Contrato y al presente Artículo 13, el Receptor podría revelar la información a:
 - 13.2.1** cualquier otra parte que le autorice el Divulgador, mediante consentimiento previo por escrito; y
 - 13.2.2** los empleados, funcionarios, representantes y agentes del Receptor que tengan necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, y los empleados, funcionarios, representantes y agentes de cualquier entidad jurídica que el Receptor controle o que se encuentre bajo control compartido, y que tenga necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, teniendo en cuenta que a tal efecto se entiende por entidad jurídica controlada:
 - 13.2.2.1** una entidad corporativa en la cual la Parte sea titular o controle de forma directa o indirecta, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones o participaciones con derecho a voto; o bien
 - 13.2.2.2** cualquier entidad sobre la cual la Parte posea un control de gestión efectivo; o bien
 - 13.2.2.3** el PNUD, o un fondo afiliado a éste, como FNUDC, UNIFEM o VNU.
- 13.3** El Contratista podrá revelar Información en la medida que exija la ley, siempre y cuando –sujeto a los Privilegios e Inmidades de las Naciones Unidas, sin excepción alguna– el Contratista notifique al PNUD con suficiente antelación toda solicitud para la divulgación de la información, a fin de conceder al PNUD un tiempo razonable para tomar medidas de protección o cualquier otra medida adecuada previa.
- 13.4** El PNUD podrá revelar información en la medida en que se le solicite con arreglo a la Carta de las Naciones Unidas, las Resoluciones o Reglamentos de la Asamblea General o las normas promulgadas por el Secretario General.
- 13.5** El Receptor no estará impedido de revelar información obtenida por el Receptor de un tercero sin restricciones; o bien revelada por el Divulgador a un tercero sin obligación de confidencialidad; o bien que el Receptor conozca de antemano; o que haya sido desarrollada por el Receptor de manera completamente independiente a cualquier Información que le haya sido revelada.
- 13.6** Estas obligaciones y restricciones de confidencialidad mencionadas seguirán vigentes durante toda la vigencia del Contrato, incluyendo cualquier extensión del mismo; y, a menos que se disponga de otro modo, seguirán vigentes una vez rescindido el Contrato.

14.0 FUERZA MAYOR Y OTRAS MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES

- 14.1** Cuando se produzca cualquier caso de fuerza mayor y tan pronto como sea posible, el Contratista comunicará por escrito el hecho al PNUD junto con todos los detalles pertinentes, así como cualquier cambio que tuviera lugar si el Contratista no pudiera, por este motivo, cumplir todas o parte de sus obligaciones, ni cumplir sus responsabilidades con arreglo al presente Contrato. El Contratista también notificará al PNUD cualquier otra modificación en las condiciones, o la aparición de cualquier acontecimiento que interfiera o amenace interferir la ejecución del presente Contrato. Al recibir la notificación que establece esta cláusula, el PNUD tomará las medidas que a su criterio considere convenientes o necesarias en las circunstancias dadas, incluyendo la autorización a favor del Contratista de una extensión razonable de los plazos, para que éste pueda cumplir sus obligaciones según establece el presente Contrato.
- 14.2** En caso de que el Contratista no pudiera cumplir total o parcialmente las obligaciones contraídas bajo el presente Contrato, en razón del caso de fuerza mayor, el PNUD tendrá derecho a suspender o rescindir el presente Contrato en los mismos términos y condiciones previstos en el Artículo 15 –“Rescisión”–, con la salvedad de que el período de preaviso será de siete (7) días en lugar de treinta (30) días.
- 14.3** Por fuerza mayor, en el sentido de este Artículo, se entienden los actos fortuitos, actos de guerra (declarada o no), invasiones, revoluciones, insurrecciones u otros actos de naturaleza o fuerza similar.
- 14.4** El Contratista reconoce y acuerda que, en relación con las obligaciones derivadas del presente Contrato que el Contratista deba desempeñar en o para cualquier ámbito en el cual el PNUD esté implicado, o preparado para implicarse, o a punto de retirarse de cualquier operación de paz, humanitaria o similar, las demoras o el incumplimiento de dichas obligaciones que surjan o que se relacionen con las condiciones extremas de dichos ámbitos o cualquier acontecimiento de disturbios civiles que ocurra en dichas áreas no se considerarán en sí y por sí casos de fuerza mayor en virtud del presente Contrato

15.0 RESCISIÓN

- 15.1** Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Contrato total o parcialmente por causa justificada, notificándolo a la otra Parte por escrito con un preaviso de treinta (30) días. La iniciación de un procedimiento arbitral con arreglo al artículo 16.2 infra (“Arbitraje”), no se considerará como rescisión del presente Contrato.
- 15.2** El PNUD se reserva el derecho de rescindir sin causa justificada el presente Contrato en cualquier momento, notificándolo por escrito al Contratista con quince (15) días de anticipación, en cuyo caso el PNUD reembolsará al Contratista todos los gastos razonables en los que éste hubiera incurrido con anterioridad a la recepción de la notificación de rescisión.
- 15.3** En caso de rescisión por parte del PNUD con arreglo al presente Artículo, no habrá pago alguno adeudado por el PNUD al Contratista, a excepción del que corresponda por los trabajos y servicios prestados satisfactoriamente, con arreglo a las cláusulas explícitas del presente Contrato.
- 15.4** En caso de que el Contratista fuera declarado en quiebra, en concurso de acreedores o fuera declarado insolvente, o bien si el Contratista cediera sus derechos a sus acreedores, o si se nombrara a un administrador judicial debido a la insolvencia del Contratista, el PNUD podría, sin perjuicio de otros

derechos o recursos que pudiera ejercer, rescindir el presente Contrato en el acto. El Contratista informará inmediatamente al PNUD en caso de que se presente alguna de las situaciones arriba mencionadas.

16.0 RESOLUCION DE DISPUTAS

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

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

17.0 PRIVILEGIOS E INMUNIDADES

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

18.0 EXENCIÓN IMPOSITIVA

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

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

19.0 TRABAJO INFANTIL

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

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

20.0 MINAS

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

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

21.0 CUMPLIMIENTO DE LA LEY

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

22.0 EXPLOTACIÓN SEXUAL

22.1 El Contratista deberá tomar todas las medidas necesarias para impedir la explotación o abuso sexual de cualquier persona por parte del Contratante o de cualquiera de sus empleados, o por cualquier otra persona que pueda ser contratada por el Contratista para prestar cualquier servicio en virtud del Contrato. Con este fin, todo intercambio sexual con cualquier persona menor de dieciocho años, con independencia de cualesquiera leyes relativas al consentimiento, constituirá un caso de explotación y abuso sexual de dicha persona. Además, el Contratista se abstendrá, y tomará todas las medidas adecuadas para que también lo hagan sus empleados u otras personas contratadas por él, de todo intercambio de dinero, bienes, servicios, ofertas de empleo u otros artículos de valor por favores sexuales o actividades que constituyan una explotación o degradación de cualquier persona. El Contratista reconoce y acuerda que

estas disposiciones del presente Contrato constituyen una condición esencial del mismo, y que cualquier incumplimiento de esta representación y garantía autoriza al PNUD a rescindir el Contrato de inmediato mediante notificación al Contratista, sin obligación alguna relativa a gastos de rescisión o a compensación de ningún otro tipo.

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

23.0 FACULTAD PARA INTRODUCIR MODIFICACIONES

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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CLUSTER: Voz y Democracia

A. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA CONSULTORÍA

Título: Adquisición de servicio de soporte de Infraestructura y Servicios Activo.

Proyecto: Programa de Apoyo al Fortalecimiento y Modernización del Ministerio de Comercio e Industrias.

Supervisor Directo: Jefe de Unidad de Tecnología Informática

Modalidad de Ejecución: NIM

Lugar: MICI – Sede.

Fecha de Inicio Estimada:

Duración: 365 días calendarios (1 año).

B. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO O ANTECEDENTES

La institución requiere una gestión eficiente de la operación, servicios de soporte de infraestructuras tecnológicas de alta calidad. Esto nos permitirá un apoyo ante incidencias de toda nuestra plataforma Microsoft activa.

Con la ejecución de este servicio se mejorarán y adecuarán los programas derivados de la plataforma de Microsoft, para brindar una mejor atención a los funcionarios internos que laboran en nuestra institución y contribuir de manera significativa en el diario desempeño de sus funciones. Además de reducir los tiempos fuera de servicio de nuestros sistemas

C. OBJETIVOS

La presente consultoría, tiene como objetivo principal la contratación de un proponente que ofrezca los servicios de soporte a la plataforma de Microsoft y que cumpla con los requerimientos establecidos en este documento referente al “Soporte y Mantenimiento de la Plataforma de Microsoft del Ministerio de Comercio e Industria”.

A efecto de lo anterior, estos servicios deben ser ejecutados con los más modernos métodos aplicables, empleando personal que cuente con la capacidad, experiencia y certificación, en el uso de la Plataforma Microsoft.

I. OBJETIVO GENERAL

- Contar con un soporte especializado para los servicios críticos de la plataforma de Microsoft del MICI (Ministerio de Comercio e Industrias).
- Contar con el apoyo de una empresa especializada y altamente certificada en los diferentes productos de la infraestructura Microsoft del MICI (Ministerio de Comercio e Industrias).
- Facilitar la planificación y los Recursos Tecnológicos, control de escalamiento y reportes regulares.
- Ofrecer Talleres para los administradores de estas plataformas.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Contar con un servicio de Asistencia para casos críticos de soporte. En los servicios críticos de la plataforma de Microsoft, que son utilizados por el MICI (Ministerio de Comercio e Industrias), contar con un respaldo de soporte local, para cualquier avería en un periodo no mayor de seis (6) horas.

Al finalizar la implementación, el proveedor debe brindar una capacitación de los equipos y sistemas instalados para el personal de la UTI (Unidad de Tecnología Informática).

D. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

La empresa brindará los servicios necesarios para realizar las siguientes actividades, sin perjuicio de aquellas requeridas de conformidad con los objetivos previamente establecidos, de acuerdo a los trabajos, que resulten necesarios. Las horas de operación en las áreas de trabajo serán de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, dichas actividades están plasmadas en estos 4 ítems, los cuales son descritos en la sección siguiente de **Resultados Esperados:**

- a) Administración.
- b) Soporte.
- c) Servicios de Información.

E. RESULTADOS ESPERADOS Y ENTREGABLES/PRODUCTOS

Entregable /Productos	Tiempo Estimado para Completar Tarea	Fechas de Vencimiento	Revisión y Aprobación Requerida (Indique el Cargo de la persona que va a revisar el producto y confirmará la aceptación)
Fase # 1	Se paga el 100% del monto, dividido entre 12 que corresponden a los pagos mensuales, previa entrega de informes mensuales y recibidos conformes a la entrega y revisión de los mismos.		
Administración: • El proponente debe entregar informe de actividades para la administración de la cuenta de soporte del MICI.			Jefe de la Unidad Informática

<ul style="list-style-type: none"> El proponente debe entregar manuales de procedimientos de soporte y resolución de incidencias. 			
Soporte: <ul style="list-style-type: none"> El proponente debe cumplir con los niveles de servicio previamente establecidos en los acuerdos y en concordancia a la severidad de los casos. 			Jefe de la Unidad Informática
Servicios de Información: El proponente debe presentar <ul style="list-style-type: none"> El proponente debe contar con información básica en los diferentes casos y que el personal del MICI tenga acceso para apoyarse en diferentes casos de soporte. El proponente debe contar con información preliminar en caso de incidencias de seguridad encontradas en las distintas herramientas de Microsoft para así evitar vulnerabilidades en la plataforma Microsoft de la institución. 			Jefe de la Unidad Informática
Servicios de 130 horas en soporte para la plataforma de Microsoft.	Máximo de 12 meses	Máximo 12 meses.	Jefe de la Unidad Informática
Manual de procedimiento	Dos Semanas	Dos Semanas	Jefe de la Unidad Informática
Informe Preliminar	Dos Semanas	Dos Semanas	Jefe de la Unidad Informática
Soporte de 130 Horas	Por demanda	Por demanda	Jefe de la Unidad Informática
Informes Mensuales	Cada 30 días	Cada 30 días	Jefe de la Unidad Informática
Informe Trimestral	Cada 3 meses	Cada 3 meses	Jefe de la Unidad Informática
Presentación de cuentas	Cada 30 días	Cada 30 días	Jefe de la Unidad Informática

F. ACUERDOS INSTITUCIONALES

El supervisor asignado por el PNUD, revisará los productos que presente la firma. El personal designado por la Unidad de Tecnología Informática, comunicará las observaciones que pudiesen existir en un plazo aproximado de 5 días hábiles después de la recepción de los productos. La incorporación o cambios deben efectuarse en el plazo que el PNUD requiera y acuerde por escrito con la firma.

G. DURACIÓN DE LOS TRABAJOS

La presente entrega de los servicios de soporte debe ser realizada en un plazo no mayor a los 365 días (1 año).

H. LOCALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos serán realizados en la sede central del Ministerio de Comercio e Industrias, en la ciudad de Panamá.

La empresa contratada desarrollará en sus instalaciones, el servicio requerido en estos términos de referencias, para la Unidad de Tecnología Informática del Ministerio de Comercio e Industrias de la República de Panamá.

I. PERFIL DE LA FIRMA Y PERSONAL CLAVE

CAPACIDAD FINANCIERA (20 PUNTOS)

B.1.1 Carta de Bancaria reciente de 4 cifras bajas.....**10pts**

B.1.2 Estados Financieros correspondientes al período fiscal 2016 y 2017 debidamente auditados**10pts**

EXPERIENCIA DE LA EMPRESA EN SERVICIOS SIMILARES (30 PUNTO)

C.1.1 El proponente deberá presentar experiencias exitosas de al menos tres (3) servicios similares en organizaciones públicas o privadas en los últimos cinco (5) años mediante la presentación de cartas de referencias en cumplimiento de los requisitos solicitados..... **15pts.**

C.1.2 El proponente debe tener como mínimo 5 años de estar constituido como empresa en la República de Panamá ofreciendo servicios similares, lo cual debe ser comprobable con el aviso de operación..... **15pts.**

EXPERIENCIA DEL PERSONAL EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO (60 PUNTOS)

D.1.1 El proponente debe presentar **hoja de vida de dos Licenciados o Ingenieros de Sistemas** con un mínimo de 5 años de experiencia en brindar este servicio y bajo las certificaciones descritas:

- ✓ Administering Office 365 - 70-346,
- ✓ Managing Office 365
- ✓ Identities and Requirements y 70-347;
- ✓ Enabling Office 365 Service.

.....**40pts.**

D.1.3 El proponente debe presentar tres ingenieros certificados por el fabricante como MCM, MSCM o MCA. Los mismos deben ser residentes en la Ciudad de Panamá. El proponente deberá contar con al menos tres (3) o más ingenieros con certificaciones MCM, MSCM o MCA. Proveer carta indicando nombre y cédula del personal certificado, presentar los diplomas o documentación que los acredite como tal.

.....**20pts.**

CALIDAD Y CAPACIDAD TÉCNICA (10 PUNTOS)

E.1.1 El proponente deberá presentar su metodología de trabajo y cronograma de trabajo**10pts.**

J. FORMA DE PAGO

La Unidad de Tecnología de Informática, revisará los productos que presente la empresa. El personal designado comunicará las observaciones que pudiesen existir, en un plazo aproximado de 5 días hábiles después de la recepción de los productos.

Los pagos se harán a la empresa conforme de la siguiente manera:

- ✓ 100% divididos entre 12 meses correspondientes a los pagos mensuales, previa aprobación y entrega de los informes y recibidos conformes.

Los pagos a la empresa serán sujetos a la aprobación de los productos que deba entregar y a la aprobación correspondiente por parte de él/la supervisor/a inmediato/a. No se harán pagos por adelantado. Todos los pagos serán de manera mensual.

K. PRESENTACIÓN RECOMENDADA Y OTRAS OBLIGACIONES

I. Metodología:

El proceso de adquisición de la solución deberá contar como mínimo con los siguientes descritos:

- Estudio de la situación actual de nuestra infraestructura de Microsoft.
- Definir procedimientos de soporte.
- Definir aportes de información

II. Presentación de Informes:

El contratista seleccionado deberá presentar informe detallado de la implementación:

- 1- **Informe de actividades:** contiene información detallada de las actividades y tareas que se desarrollan durante la ejecución del proyecto, indicando fecha de inicio, duración de actividades, fecha de finalización y responsables. El mismo deberá ser entregado en la primera (1) semana después de la fecha de inicio indicada en la orden de proceder.

III. Propiedad Intelectual:

Toda la documentación desarrollada durante el proceso de implementación es Propiedad Intelectual del Ministerio de Comercio e Industrias, sus Direcciones y Sucesoras.

IV. Garantía de la Solución:

La intención de este contrato es el establecimiento de un acuerdo empresarial del proveedor como consultor e implementador de esta solución, ofrecida en su propuesta y el mismo debe tener una garantía de un (1) año por parte del **PROVEEDOR**; contados a partir de la fecha de culminación y aceptación de la solución por parte del Ministerio de Comercio e Industrias.

L. ANEXOS

*ANEXO A: El proponente deberá tener en consideración los siguientes puntos: Para el Servicio de Soporte debe ofrecer:
ANEXO B MATRIZ DE EVALUACIÓN*

**ANEXO A: El proponente deberá tener en consideración los siguientes puntos:
Para el Servicio de Soporte debe ofrecer:**

<p align="center">Administración de cuenta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sesión de Orientación y Planeación ✓ Plan de Entrega de Servicios ✓ Reporte de Uso de los Servicios de Soporte y Revisión de Planeación ✓ Administración de la Escalación y Situaciones Críticas ✓ Distribución de Información Proactiva
<p align="center">Asistencia de Soporte (100 horas mínimo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicaciones soportadas ✓ MS Exchange Enterprise 2016 ✓ Office 365 Pro-Plus ✓ Sharepoint Server 2016 ✓ Skype for Business 2015 ✓ System Center DC ✓ System Center CMC ✓ Windows Server DataCenter ✓ Windows OS (7, 8.1, 10) ✓ Asistencia en Soporte a Infraestructura ✓ Asistencia en Soporte a Desarrollo ✓ Coordinación con terceros ✓ Revisiones (Health Checks y RAPs) ✓ Eventos y otros servicios disponibles, en Soporte para la Resolución de Problemas
<p align="center">Soporte para la resolución de problemas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sometimiento y Solución de Problemas ✓ Coordinación con terceros ✓ Cobertura 24x7 ✓ Soporte a Parches ✓ Diagnóstico remoto
<p align="center">Servicio de Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis de casos en línea ✓ Novedades de Productos ✓ Alertas a Problemas Críticos ✓ Support Webcasts

- ✓ La duración de este servicio de soporte debe ser por un año.
- ✓ El proponente debe realizar una sesión previa de homologación con el equipo del MICI (Ministerio de Comercio e Industrias), explicando el funcionamiento y la estrategia de soporte a implementar.
- ✓ Debe proporcionar información sobre las áreas en las cuales el personal técnico requiera de entrenamiento posterior.

ANEXO B
CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN	VALORES CUMPLE O NO CUMPLE CON LOS CRITERIOS	PUNTOS DE CRITERIOS
	REVISION PRELIMINAR		
	1. Que el proponente no se encuentre en listas de proveedores suspendidos. (Mandatorio) 2. Toda la documentación se encuentre en orden y debidamente firmada por el Representante Legal. (Mandatorio) 3. Requerimiento mandatorio que el proponente sea Licensing Solution Partner (LSP), y canal autorizado de Microsoft de alto nivel Gold o Silver. El proponente debe contar con soporte Premiere de Microsoft activo 4. Metodología de trabajo debe estar alineada a los servicios solicitados.	CUMPLE/NO CUMPLE	
A	CAPACIDAD FINANCIERA (PERFIL DE LA EMPRESA)		20 Puntos
	B.1.1 Carta de Bancaria reciente con 4 cifras bajas..... 10pts B.1.2 Estados Financieros correspondientes al período fiscal 2016 y 2017 debidamente auditados 10pts		
B	EXPERIENCIA DE LA EMPRESA EN SERVICIOS SIMILARES (PERFIL DE LA EMPRESA)		30 Puntos
	C.1.1 El proponente deberá presentar experiencias exitosas de al menos tres (3) servicios similares en organizaciones públicas o privadas en los últimos cinco (5) años mediante la presentación de cartas de referencias en cumplimiento de los requisitos solicitados..... 15pts. C.1.2 El proponente debe tener como mínimo 5 años de estar constituido como empresa en la República de Panamá ofreciendo servicios similares, lo cual debe ser comprobable con el aviso de operación.. 15pts.		
C	EXPERIENCIA DEL PERSONAL EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO (PERSONAL CLAVE)		60 Puntos
	D.1.1 El proponente debe presentar hoja de vida de		

	<p>dos Licenciados o Ingenieros de Sistemas con un mínimo de 5 años de experiencia en brindar este servicio y bajo las certificaciones descritas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administering Office 365 - 70-346, ✓ Managing Office 365 ✓ Identities and Requirements y 70-347; ✓ Enabling Office 365 Service. <p>.....40pts.</p> <p>D.1.3 El proponente debe presentar tres ingenieros certificados por el fabricante como MCM, MSCM o MCA. Los mismos deben ser residentes en la Ciudad de Panamá. El proponente deberá contar con al menos tres (3) o más ingenieros con certificaciones MCM, MSCM o MCA. Proveer carta indicando nombre y cédula del personal certificado, presentar los diplomas o documentación que los acredite como tal.</p> <p>.....20pts.</p>		
D	CALIDAD Y CAPACIDAD TÉCNICA (METODOLOGIA)		10 Puntos
	<p>E.1.1 El proponente deberá presentar su metodología de trabajo y cronograma de trabajo</p> <p>.....10pts.</p>		