



## SOLICITUD DE PROPUESTA

12 de Diciembre del 2017

### SDP-41-2017

#### **“Contratación de Servicios de Implementación de Solución Informática para la Automatización de la Gestión de la Excelencia de SENASA”**

Estimado señor/Estimada señora:

Nos es grato dirigirnos a usted a fin de solicitarle la presentación de una Propuesta para la provisión de **“Contratación de Servicios de Implementación de Solución Informática para la Automatización de la Gestión de la Excelencia de SENASA”**. 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 **4 PM del día 27 de Diciembre del 2017** por correo electrónico, correo o fax a la dirección que se indica a continuación:

**Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**  
**Av. Anacaona Num.9 , Mirador Sur, Santo Domingo, D.N.**  
**Lorenzo Jimenez de Luis, Representante Residente**  
**Fax 1-809-531-4882 e-mail [adquisiciones.do@undp.org](mailto:adquisiciones.do@undp.org)**

Su Propuesta deberá estar redactada en español y será válida por un periodo mínimo **de sesenta (60) días**.

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

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](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

## DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS

Contexto de los requisitos	<p><b>Proyecto No. 00094738 – Expandiendo el bienestar: Fortalecimiento Institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)</b></p> <p>1 El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) apoya el fortalecimiento de las capacidades nacionales en República Dominicana; promueve el alcance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y el proceso de transición hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), orientando las diferentes políticas públicas al incorporar el enfoque de desarrollo humano sostenible, los derechos humanos y la equidad de género en la agenda Post-2015. A través de la Unidad de Desarrollo Humano Sostenible (UDHS), el PNUD apoya iniciativas de investigación y programas vinculados con el paradigma del desarrollo humano, con el fin de generar conocimiento que permita un abordaje integral a los principales desafíos que presenta el desarrollo nacional. Igualmente, desde la Unidad, se promueve el diseño y la implementación de políticas sustentadas en la eficiencia, sostenibilidad, participación, libertad e institucionalidad con el fin de apoyar la reducción de la pobreza y la inclusión social y económica de los más vulnerables.</p> <p>El PNUD y el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) han suscrito el proyecto No. <b>00098825</b> “Expandiendo el bienestar: Fortalecimiento Institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)” con el objetivo aumentar el alcance de la provisión de servicios de salud que ofrece SeNaSa a la población objetivo (dentro de los distintos regimenes del sistema) a partir de mejoras en el equipamiento de la institución como también en el desarrollo de estrategias y procesos de gestión del conocimiento sobre temas relacionados con el impacto de las intervenciones en la salud integral para el desarrollo nacional. Específicamente, se busca impactar en la calidad y cantidad de los servicios que se ofrecen asegurando la incorporación de un mayor número de afiliados, con capacidades fortalecidas de su estructura organizacional para el seguimiento a las acciones y evaluación de sus impactos.</p>
Organismo asociado del PNUD en la implementación	<b>Servicio Nacional de Salud SeNaSa</b>

Breve descripción de los servicios solicitados	<p>El Seguro Nacional de Salud requiere de un software especializado para la administración del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de tener automatizados y mapeados los procesos claves y disponer de información oportuna y fiable para facilitar la toma de decisiones. Este producto tiene una transcendencia especial, pues la institución está certificada bajo la norma ISO 9001:2008 y se propone alcanzar el cumplimiento de los requisitos de la nueva norma ISO 9001:2015. Además, la institución ha adoptado el modelo de excelencia en la gestión (Modelo Iberoamericano a la Calidad) que organiza la Fundación Iberoamericana a la Calidad (FUNDIBEQ), lo que implica la realización de una autoevaluación y la implementación de planes de mejora basado en el informe retorno y con la adquisición de la herramienta se pretende lograr una integración automatizada de ambos procesos.</p>									
Relación y descripción de los productos esperados	<table border="1"> <tr> <th colspan="2" data-bbox="565 667 1581 735"><b>Fase I: Entrega de informe de planificación</b></th> </tr> <tr> <td data-bbox="565 735 836 1129">Inicio de Proyecto</td> <td data-bbox="836 735 1581 1129"> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe de Planificación de la implementación certificado por Gerente de TI SeNaSa. Conteniendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de ejecución del proyecto</li> <li>Plan de Capacitación</li> <li>Plan de migración</li> <li>Plan de prueba</li> <li>Plan de despliegue</li> </ul> </li> <li>Certificación de instalación de la herramienta por Gerente de TI SeNaSa.</li> </ol> </td> </tr> <tr> <th colspan="2" data-bbox="565 1129 1581 1192"><b>Fase II: Capacitación, Implementación y Puesta en Producción</b></th> </tr> <tr> <td data-bbox="565 1192 836 1864">Entregables</td> <td data-bbox="836 1192 1581 1864"> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Informe de configuración, creación de plantillas y capacitación</b>, que contenga los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de asistencia de las capacitaciones.</li> <li>Creación de plantillas o modelos de documentos.</li> <li>Configuración de los módulos o productos solicitados.</li> <li>Configuración de notificaciones y alertas de cada módulo.</li> <li>Evidencias de pruebas exitosas firmadas por Gerencia de Calidad y Gerencia de TI de SeNaSa.</li> </ul> </li> </ol> </td> </tr> </table>		<b>Fase I: Entrega de informe de planificación</b>		Inicio de Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> <li>Informe de Planificación de la implementación certificado por Gerente de TI SeNaSa. Conteniendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de ejecución del proyecto</li> <li>Plan de Capacitación</li> <li>Plan de migración</li> <li>Plan de prueba</li> <li>Plan de despliegue</li> </ul> </li> <li>Certificación de instalación de la herramienta por Gerente de TI SeNaSa.</li> </ol>	<b>Fase II: Capacitación, Implementación y Puesta en Producción</b>		Entregables	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Informe de configuración, creación de plantillas y capacitación</b>, que contenga los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de asistencia de las capacitaciones.</li> <li>Creación de plantillas o modelos de documentos.</li> <li>Configuración de los módulos o productos solicitados.</li> <li>Configuración de notificaciones y alertas de cada módulo.</li> <li>Evidencias de pruebas exitosas firmadas por Gerencia de Calidad y Gerencia de TI de SeNaSa.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Fase I: Entrega de informe de planificación</b>										
Inicio de Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> <li>Informe de Planificación de la implementación certificado por Gerente de TI SeNaSa. Conteniendo al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de ejecución del proyecto</li> <li>Plan de Capacitación</li> <li>Plan de migración</li> <li>Plan de prueba</li> <li>Plan de despliegue</li> </ul> </li> <li>Certificación de instalación de la herramienta por Gerente de TI SeNaSa.</li> </ol>									
<b>Fase II: Capacitación, Implementación y Puesta en Producción</b>										
Entregables	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Informe de configuración, creación de plantillas y capacitación</b>, que contenga los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de asistencia de las capacitaciones.</li> <li>Creación de plantillas o modelos de documentos.</li> <li>Configuración de los módulos o productos solicitados.</li> <li>Configuración de notificaciones y alertas de cada módulo.</li> <li>Evidencias de pruebas exitosas firmadas por Gerencia de Calidad y Gerencia de TI de SeNaSa.</li> </ul> </li> </ol>									

	<b>Fase III: Cierre y Aceptación</b>
	<p>2. <b>Informe de cierre de proyecto</b>, que contenga los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificación de implementación existosa firmadas por Gerente de TI de SeNaSa.</li> <li>○ Completada la lista de verificación de módulos, productos y funcionalidades solicitadas.</li> <li>○ Certificación de satisfacción de la Gerencia de Calidad SeNaSa.</li> </ul>
Persona encargada de la supervisión de los trabajos/resultados del proveedor de servicios	Encargado de Proyectos de la Gerencia de Tecnología de SeNaSa
Localización de los trabajos	Los trabajos serán desarrollados desde las oficinas del SeNaSa ubicadas en: 27 de Febrero 232, casi esq. Tiradentes, La Esperilla, Distrito Nacional, R.D.
Duración prevista de los trabajos	Seis (6) meses
Fecha de inicio prevista	<b>Enero 2018</b>
Fecha de terminación máxima	<b>Junio 2018</b>
Viajes previstos	<b>N/A</b>
Requisitos especiales de seguridad	<b>N/A</b>
Instalaciones que facilitará el PNUD (es decir, no incluidas en la propuesta de precios)	<b>N/A</b>
Calendario de ejecución, indicando desglose y calendario de actividades y subactividades	<b>Obligatorio.</b>
Nombres y currículos de las personas participantes en la prestación de los servicios	<b>Obligatorio: Se requiere la presentación del CV del personal clave propuesto.</b>
Moneda de la propuesta	<b>Pesos dominicanos para firmas locales. Dolares americanos firmas sin representación local</b>

Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) en la propuesta de precios	<b>No deberá incluir el ITBIS ni otros impuestos indirectos.</b>												
Período de validez de la/s propuesta/s (a partir de la fecha límite para la presentación de la propuesta)	<b>60 días</b> <b>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.</b>												
Cotizaciones parciales	<b>No permitidas.</b>												
Condiciones de pago	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Esquema</th> <th>Monto</th> <th>Condición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Pago 1</b></td> <td>20%</td> <td>Informe de Planificación de la implementación certificado por Gerente de TI SeNaSa. Certificación de instalación de la herramienta por Gerente de TI SeNaSa.</td> </tr> <tr> <td><b>Pago 2</b></td> <td>30%</td> <td>Informe de configuración, creación de plantillas y capacitación</td> </tr> <tr> <td><b>Pago 3</b></td> <td>50%</td> <td>Entrega de Informe de cierre de proyecto.</td> </tr> </tbody> </table>	Esquema	Monto	Condición	<b>Pago 1</b>	20%	Informe de Planificación de la implementación certificado por Gerente de TI SeNaSa. Certificación de instalación de la herramienta por Gerente de TI SeNaSa.	<b>Pago 2</b>	30%	Informe de configuración, creación de plantillas y capacitación	<b>Pago 3</b>	50%	Entrega de Informe de cierre de proyecto.
Esquema	Monto	Condición											
<b>Pago 1</b>	20%	Informe de Planificación de la implementación certificado por Gerente de TI SeNaSa. Certificación de instalación de la herramienta por Gerente de TI SeNaSa.											
<b>Pago 2</b>	30%	Informe de configuración, creación de plantillas y capacitación											
<b>Pago 3</b>	50%	Entrega de Informe de cierre de proyecto.											
Persona/s autorizadas para revisar/inspeccionar/aprobar los productos/servicios finalizados y autorizar el desembolso de los pagos.	<b>Gerente de Tecnología de SeNaSa</b>												
Tipo de contrato que deberá firmarse	<b>Contrato de servicios profesionales</b>												
Criterios de adjudicación de un contrato	<input type="checkbox"/> Evaluación Preliminar Cumple/No cumple Elegibilidad <input type="checkbox"/> Mejor propuesta financiera entre las técnicamente calificadas con un puntaje técnico mínimo de 70/100 <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	<b>Evaluación Preliminar</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Requisito</th> <th>Cumple/No Cumple</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Legalmente constituida como empresa/institución o Asociación Temporal de Profesionales, debidamente documentado mediante copia de documentos constitutivos.</li> </ul> </td> <td></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario presentación ofertas llenado, firmado y sellado.</li> </ul> </td> <td></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración de rendimiento satisfactorio de los tres (3) clientes principales, en términos de valor de contrato y proceso similar en los pasados tres (3) años.</li> </ul> </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Requisito	Cumple/No Cumple	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legalmente constituida como empresa/institución o Asociación Temporal de Profesionales, debidamente documentado mediante copia de documentos constitutivos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario presentación ofertas llenado, firmado y sellado.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración de rendimiento satisfactorio de los tres (3) clientes principales, en términos de valor de contrato y proceso similar en los pasados tres (3) años.</li> </ul>					
Requisito	Cumple/No Cumple												
<ul style="list-style-type: none"> <li>Legalmente constituida como empresa/institución o Asociación Temporal de Profesionales, debidamente documentado mediante copia de documentos constitutivos.</li> </ul>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario presentación ofertas llenado, firmado y sellado.</li> </ul>													
<ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración de rendimiento satisfactorio de los tres (3) clientes principales, en términos de valor de contrato y proceso similar en los pasados tres (3) años.</li> </ul>													

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impuesto de matriculación / Pago 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</li> </ul>	
	<p><b>Ultimo Informe de firma Auditora 2016, 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</b></p> <p><b>A-Estabilidad Financiera.</b>  <b>A-1) Razón de Liquidez de la firma a partir del Estado Financiero Auditado 2015 (Activo Corriente/Pasivo Corriente)</b>  De 0.1 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  <b>A-2) Razón de Endeudamiento (Deuda total/activo total)</b>  De 1.0 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  <b>A-3) Razón de Rentabilidad (Utilidades antes impuesto/Patrimonio)</b>  De 0.1 a 0.12=1 Punto  De 0.13 a 0.33=2 Puntos  De 0.34 a 0.54 =3 Puntos  De 0.55 a 0.75= 4 Puntos  Mayor o igual que 0.76= 5 Puntos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Capital de Trabajo:</b> 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 por montos equivalentes por parte de los proveedores de materiales/servicios de construcción</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de CV de Director del Proyecto y personal clave.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	

	carácter ético, ni se encuentren alcanzados por las prohibiciones establecidas.
El PNUD adjudicará el Contrato a:	Un solo proveedor de servicio, correspondiente a la oferta técnicamente calificada (mín 70 Ptos Evaluación Técnica), con mayor puntaje combinado, asignando 30% a propuesta financiera.
Anexos a la presente SdP	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario de presentación de la Propuesta (Anexo 2)</li> <li>➤ Términos y Condiciones Generales / Condiciones Especiales (Anexo 3)<sup>1</sup></li> <li>➤ Propuesta técnica que contenga metodología y plan de trabajo.</li> </ul>
Persona de contacto para todo tipo de información (Demandas por escrito únicamente)	<p>UNIDAD DE ADQUISICIONES  <a href="mailto:adquisiciones.do@undp.org">adquisiciones.do@undp.org</a></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>

<sup>1</sup> 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.



**EVALUACION TECNICA**

Resumen del método de evaluación de las Propuestas técnicas		Porcentaje	Puntuación máxima
1.	Experiencia de la empresa/Organización	30%	300
2.	Metodología, enfoque y plan de ejecución propuestos	30%	300
3.	Personal clave	40%	400
<b>Total</b>			<b>1000</b>

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario n° 1	Puntuación máxima	
<b>Experiencia de la Firma o Asociación de Profesionales-Organización</b>		
2-Experiencia de la Empresa	<b>Al menos un (1) contrato relacionado con la ejecución de contratos relacionados con el presente proceso</b>	150
	De 2 a 3 contratos relacionados.	200
	50 puntos adicionales por cada experiencia específica relacionada al proceso en asunto hasta un máximo de 100 puntos	100
		<b>300</b>

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 2			Puntuación máxima
<b>Metodología, enfoque y plan de ejecución propuestos</b>			
2.1	¿En qué medida comprende el Proponente la tarea?		30
2.2	¿Se han abordado en forma suficientemente detallada los aspectos importantes del proyecto?		80
2.3	¿Se han relacionado en forma adecuada los diferentes componentes del proyecto?		80
2.4	¿Es el marco conceptual adoptado adecuado para el proyecto?		30
2.5	¿Se encuentra bien definido el alcance del proyecto y se corresponde con los Términos de Referencia?		30
2.6	¿Es clara la presentación y es lógica y realista la secuencia de actividades y la planificación (Cronograma) y promete una implementación eficiente del proyecto?		50
			<b>300</b>

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 3			Puntuación máxima
<b>Estructura empresarial y personal clave</b>			
3.1	Director de Proyecto		200
		Punt. parcial	
Calificación general		200	
Adecuación para el Proyecto			
	- Especialidad en Dirección de Proyectos	40	
	- Mínimo de 4 años de experiencia comprobable mediante cartas de los últimos 3 años a cargo de proyectos de implementación de Sistemas de Información	60	
	- Formación académica en Ingeniería en Sistemas o afines.	60	
	- Especialización en Implementación de Sistemas Integrados de Gestión.	40	
		<b>200</b>	
3.2	<b>Especialista en</b> Implementación de Sistemas Integrados de Gestión		200
		Punt. parcial	
Calificación general		200	
Adecuación para el proyecto			
	- Formación académica en Ingeniería en Sistemas o afines.	40	
	- Contar con al menos 5 años de experiencia en aseguramiento de la calidad.	60	
	- Experiencia profesional comprobable de al menos 2 años Sistemas de Gestión de Calidad	40	
	- Especialización en Implementación de Sistemas Integrados de Gestión	60	
		<b>200</b>	

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### **Proyecto No. 00098825: “Expandiendo el Bienestar: Fortalecimiento Institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)”**

#### **Contratación de Servicios de Implementación de Solución Informática para la Automatización de la Gestión de la Excelencia de SENASA**

##### **1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:**

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) apoya el fortalecimiento de las capacidades nacionales en República Dominicana; promueve el alcance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y el proceso de transición hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), orientando las diferentes políticas públicas al incorporar el enfoque de desarrollo humano sostenible, los derechos humanos y la equidad de género en la agenda Post-2015. A través de la Unidad de Desarrollo Humano Sostenible (UDHS), el PNUD apoya iniciativas de investigación y programas vinculados con el paradigma del desarrollo humano, con el fin de generar conocimiento que permita un abordaje integral a los principales desafíos que presenta el desarrollo nacional. Igualmente, desde la Unidad, se promueve el diseño y la implementación de políticas sustentadas en la eficiencia, sostenibilidad, participación, libertad e institucionalidad con el fin de apoyar la reducción de la pobreza y la inclusión social y económica de los más vulnerables.

El PNUD y el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) han suscrito el proyecto No. **00098825** “Expandiendo el bienestar: Fortalecimiento Institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)” con el objetivo aumentar el alcance de la provisión de servicios de salud que ofrece SeNaSa a la población objetivo (dentro de los distintos regímenes del sistema) a partir de mejoras en el equipamiento de la institución como también en el desarrollo de estrategias y procesos de gestión del conocimiento sobre temas relacionados con el impacto de las intervenciones en la salud integral para el desarrollo nacional. Específicamente, se busca impactar en la calidad y cantidad de los servicios que se ofrecen asegurando la incorporación de un mayor número de afiliados, con capacidades fortalecidas de su estructura organizacional para el seguimiento a las acciones y evaluación de sus impactos.

Las intervenciones del proyecto se concentrarán en cuatro áreas:

- 1.1.** Fortalecimiento institucional en temas relativos a recursos humanos, formulación presupuestaria y gestión de proyectos.
- 1.2.** Fortalecimiento de la capacidad operativa en materia de afiliación, atención al usuario y gestión de salud.
- 1.3.** Adecuación y habilitación de espacios e infraestructura necesarios para mejorar el alcance de las acciones de SeNaSa.
- 1.4.** Mejorar los procesos tecnológicos e informáticos para el adecuado soporte técnico y logístico de las operaciones.

En este sentido, el Seguro Nacional de Salud requiere de un software especializado para la administración del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de tener automatizados y mapeados los procesos claves y disponer de información oportuna y fiable para facilitar la toma de decisiones. Este producto tiene una transcendencia especial, pues la institución está certificada bajo la norma ISO 9001:2008 y se propone alcanzar el cumplimiento de los requisitos de la nueva norma ISO 9001:2015. Además, la institución ha adoptado el modelo de excelencia en la gestión (Modelo Iberoamericano a la Calidad) que organiza la Fundación Iberoamericana a la Calidad (FUNDIBEQ), lo que implica la realización de una autoevaluación y la implementación de planes de mejora basado en el informe retorno y con la adquisición de la herramienta se pretende lograr una integración automatizada de ambos procesos.

#### Antecedentes Específicos:

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) surge con la promulgación de la ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. En esta Ley se establece que SeNaSa es la institución pública autónoma y descentralizada responsable de la administración de riesgos de salud de los afiliados subsidiados, contributivos y contributivo-subsidiados del sector público y de los contributivos del sector privado que la escojan voluntariamente.

El 4 de septiembre del 2002 fue otorgada, mediante Resolución No. 00052- 2002 de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), la acreditación a SeNaSa, mediante la cual se le autoriza a ejercer funciones de administración de riesgos de salud en el Sistema de Seguridad Social Dominicano. En el año 2005, con la Resolución No. 012-2005 se le otorga la habilitación definitiva, por cumplir los requerimientos establecidos y evaluados por la Superintendencia. El artículo 159 de la ley 87-01 define las siguientes funciones básicas del Seguro Nacional de Salud:

- 1.5.** Garantizar a los afiliados servicios de calidad, oportunos y satisfactorios;
- 1.6.** Administrar los riesgos de salud con eficiencia, equidad y efectividad;
- 1.7.** Organizar una red nacional de prestadores de servicios de salud con criterios de desconcentración/descentralización;
- 1.8.** Contratar y pagar a los prestadores de servicios de salud en la forma y condiciones prescritas por la presente Ley para las restantes administradoras de riesgos de salud (ARS);

- 1.9. Rendir informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales sobre la administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.

## 2. ALCANCE DEL PROYECTO

Implementar y consolidar una solución informática que:

- 2.1. Facilite el despliegue del Sistema de Excelencia en la Gestión a través de la automatización de los procesos de calidad.
- 2.2. Contar con una herramienta que permita gestionar los riesgos.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La herramienta deberá permitir:

- 3.1. **Automatizar el proceso de control de documentos:** Esto implica el ciclo completo de elaboración, revisión y aprobación de documentos, así como alertas para vencimiento y control de documentación obsoleta, que requieren revisión, entre otros. También, se requiere el control de los documentos externos (leyes, resoluciones, decretos, entre otros).
- 3.2. **Automatizar el proceso de innovación y mejora:** Disponer de mecanismos automatizados para registros de ideas de mejora, áreas de mejoras, así como los procesos de establecimiento de acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora. La herramienta debe incorporar la opción de registros, seguimiento y control a incidencias o hallazgo de incumplimientos que sean detectados.
- 3.3. **Automatizar la gestión por proceso y diseño organizacional:** Disponer de mecanismos automatizados para registros de levantamiento, análisis, diseño y rediseño de procesos, gestión de levantamiento integral de procesos con sus diferentes variables, gestión del cambio en los procesos, puestos y estructura organizacional, gestionar ideas de mejora, acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora. La herramienta debe incorporar la opción de registros, seguimiento y control a incidencias o hallazgo de incumplimientos que sean detectados.
- 3.4. **Monitoreo e inspección de cumplimiento de estándares e indicadores de calidad:** Disponer de medición de la satisfacción, quejas y reclamos, indicadores de política de calidad.
- 3.5. **Automatizar requisitos obligatorios de ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 e ISO 20000-1:2011:** Auditorías internas, revisión por la dirección, reevaluación de proveedores de bienes y servicios y de prestadores de servicios de salud, competencias de los colaboradores, plan de capacitación evaluación de impacto de la capacitación, gestionar los riesgos, administrar acciones preventivas, correctivas, oportunidades de mejoras, entre otras.

- 3.6. Conectar el funcionamiento de la herramienta con los sistemas integrados de gestión de SENASA:** Capacidad de funcionar con otros productos o sistemas (interoperabilidad), tales como el CRM y ERP.

#### **4. PRODUCTOS ESPERADOS Y MÓDULOS REQUERIDOS:**

##### **4.1. Módulo de Gestión de Procesos**

- 4.1.1. Mapa de procesos interactivos.
- 4.1.2. Permitir crear diferentes tipos de proceso (estratégicos, de apoyo, operativos).
- 4.1.3. Gestionar diagramas de flujo.
- 4.1.4. Gestionar levantamiento integral de procesos, incluye: flujo del proceso, macro procesos, utilidad, detalle, entregable al usuario, departamento participantes (internos y externos), eficiencia, saber, querer, poder, tener con qué, capacitación, cumplimiento de requisitos, gestión del riesgo, evidencias, evaluación, referenciación (benchmarking), tiempo, secuencia del trabajo, manual de procedimientos, esquema organizativo.
- 4.1.5. Anexar documentos de mapa de procesos.
- 4.1.6. Gestionar versiones y estados de los procesos.
- 4.1.7. Misión, alcance, entradas, salidas por proceso.
- 4.1.8. Establecer "n" niveles de procesos (macroprocesos, procesos, subprocessos).
- 4.1.9. Relacionar procesos con otros estableciendo relaciones de Entrada – Salida.
- 4.1.10. Vincular los requisitos legales a nivel de calidad, seguridad laboral, seguridad de la información, seguridad ambiental, entre otros.
- 4.1.11. Vincular los objetivos del plan de calidad.
- 4.1.12. Matriz de referencia cruzada que vincule los procesos con los puntos normativos de ISO 9001.
- 4.1.13. Vincular usuarios dentro de los procesos y explicar el rol que realizan dentro del mismo, así como sus funciones.
- 4.1.14. Asignar el responsable de proceso.
- 4.1.15. Definir indicadores a los procesos.
- 4.1.16. Tablero de indicadores.
- 4.1.17. Reportes estadísticos.
- 4.1.18. Gestionar cambios en los procesos, puestos y estructuras organizacionales.

##### **4.2. Módulo de Control de Documentos y Registros**

- 4.2.1. Administración de ciclo de vida de los documentos (Creación, revisión, aprobación y obsolescencia).
- 4.2.2. Administración electrónica de los documentos y registros.
- 4.2.3. Gestionar plantillas para los diferentes tipos de documentos.
- 4.2.4. Clasificación jerárquica de documentos en categorías.

- 4.2.5. Definición de documentos por su tipo, tales como: Política, plan, procedimiento, guía, manual, instructivo, etc.
- 4.2.6. Administrar firma y/o aprobación electrónica.
- 4.2.7. Circulación electrónica de los documentos.
- 4.2.8. Mecanismo de seguridad para restricción de copia e impresión.
- 4.2.9. Marcas de agua para identificación de copias controladas o elemento que permita identificar o mostrar / publicar sólo los documentos controlados.
- 4.2.10. Definición de los derechos de accesos por grupos de usuarios y tipos de documentos.
- 4.2.11. Generar codificación de documentos de manera automática y de acuerdo a las nomenclaturas definidas.
- 4.2.12. Versionamiento automático y guardar obsoletos, de acuerdo a la cantidad de tiempo que defina la institución.
- 4.2.13. Control de la impresión.
- 4.2.14. Control de la descarga.
- 4.2.15. Gestionar documentos en la mayoría de los formatos comunes, incluyendo:
  - 4.2.15.1. MS Word.
  - 4.2.15.2. MS Excel.
  - 4.2.15.3. MS Power Point.
  - 4.2.15.4. MS Visio.
  - 4.2.15.5. PDF.
- 4.2.16. Gestionar documentos externos, con un flujo de gestión diferenciado de la documentación interna de la institución (Creación, revisión, modificación y aprobación).
- 4.2.17. Permita controlar los niveles de confidencialidad de los documentos.
- 4.2.18. Vincular documentos entre sí (Referencia de un documento a otro).
- 4.2.19. Permitir carga masiva de documentos.
- 4.2.20. Flujo de creación, revisión, modificación y aprobación de la documentación.  
Los flujos deben ser configurables.
- 4.2.21. Asignación de tiempo para las diferentes etapas mencionadas y generación de alertas vía correo.
- 4.2.22. Notificaciones y alertas en caso de:
  - 4.2.22.1. Documento que un usuario debe revisar o aprobar.
  - 4.2.22.2. Retraso para la revisión o aprobación.
  - 4.2.22.3. Aproximación de vencimiento de documentos según las políticas establecidas.
- 4.2.23. Crear formularios web o electrónicos para generar y guardar registros.
- 4.2.24. Crear tableros con los registros generados a través de los formularios.
- 4.2.25. Búsqueda de documentos a partir de cualquier dato como código del documento, palabra clave, etc.
- 4.2.26. Búsqueda avanzada por textos, en el propio cuerpo de los documentos.

### **4.3. Módulo de Control de No Conformidades / Plan de Mejora o Acción**

- 4.3.1. Registrar no conformidades.
- 4.3.2. Asociar el proceso al cual se detectó la no conformidad.
- 4.3.3. Asociar un responsable al registro.
- 4.3.4. Asociar plan de acción correctiva al registro de no conformidad.
- 4.3.5. Asignar fecha de resolución de la no conformidad por el responsable del registro.
- 4.3.6. La asignación de fecha tendrá un tiempo tope para la asignación, alerta y escalamiento en caso de no cumplir con la política.
- 4.3.7. Registrar estatus de la acción o a la no conformidad.
- 4.3.8. Generar alerta o notificación cuando:
  - 4.3.8.1. La acción correctiva esté en riesgo de no ser aplicada en la fecha asignada.
  - 4.3.8.2. Incumplimiento de la aplicación.
  - 4.3.8.3. Escalamiento del caso.
- 4.3.9. Registrar la evaluación de acción.
- 4.3.10. Asignar responsable de la evaluación de la acción a realizar.
- 4.3.11. Registrar la notificación al cliente, si aplica.
  
- 4.3.12. Establecer flujo planes de acción y mejora.
- 4.3.13. Gestionar mejoras.
- 4.3.14. Gestionar acciones correctivas / preventivas y asociar a mapas de riesgo.
- 4.3.15. Asociar costo a las acciones.
- 4.3.16. Asociar las no conformidades.
- 4.3.17. Lista de verificación para el cierre de acciones.
- 4.3.18. Gestionar tareas de un registro de acción correctiva / preventiva.
- 4.3.19. Analizar causa raíz.
- 4.3.20. Indicadores y dashboard de acciones correctivas, preventivas, mejoras y no conformidades.

#### **4.4. Módulo de Gestión de Salidas No Conformes (SNC)**

- 4.4.1. Establecer flujo de gestión de salidas no conformes.
- 4.4.2. Manejo de la urgencia e impacto para definir la prioridad.
- 4.4.3. Gestionar catálogo de servicios.
- 4.4.4. Categorización de las SNC.
- 4.4.5. Asociar la SNC a un catálogo de servicios o procesos.
- 4.4.6. Historial o tracking de SNC.
- 4.4.7. Gestionar el escalamiento de acuerdo a los parámetros establecidos.
- 4.4.8. Indicadores de SNC, de acuerdo a su categoría.
- 4.4.9. Alertas del posible vencimiento y vencimiento del cierre de una SNC.
- 4.4.10. Notificación de creación de un SNC al usuario aplicado y cuando se genera un escalamiento o cierra.

#### **4.5. Módulo de Auditoría**

- 4.5.1. Gestionar el plan de auditoría.
- 4.5.2. Compartir o socializar plan de auditoría.



- 4.5.3. Matriz de los requisitos de la norma ISO 9001 y poder gestionar los requisitos de la norma ISO, estándar nacional o internacional.
- 4.5.4. Gestionar auditores.
- 4.5.5. Consultar y asociar en las auditorías los documentos a cada requisito de la norma o estándar auditado.
- 4.5.6. Administrar los resultados de la auditoría (Evaluación o comentarios).
- 4.5.7. Crear informe de auditoría.
- 4.5.8. Registrar el nivel de conformidad.
- 4.5.9. Gestionar la revisión por la dirección.
- 4.5.10. Asociar mejoras o planes de acción a los hallazgos y a las acciones resultantes de la revisión por la dirección.
- 4.5.11. Asociar incidentes.
- 4.5.12. Gestionar la revisión por la dirección.

#### **4.6. Módulo de Gestión de Riesgo**

- 4.6.1. Gestionar la metodología de gestión de riesgo y la misma debe ser especificada en la propuesta.
- 4.6.2. Análisis y clasificación de los riesgos.
- 4.6.3. Monitoreo y evaluación de las acciones de mitigación, control y prevención
- 4.6.4. Detección y notificación de alertas de riesgos.
- 4.6.5. Registrar el tipo de riesgo.
- 4.6.6. Asignar responsable.
- 4.6.7. Identificar el nivel de riesgo a través de la combinación de probabilidad e impacto.
- 4.6.8. Gestionar las amenazas.
- 4.6.9. Gestionar la matriz de riesgo.
- 4.6.10. Gestión de indicadores de riesgos.
- 4.6.11. Asociar los riesgos a los procesos y gestión de calidad.
- 4.6.12. Asociar planes de acción a los riesgos.
- 4.6.13. Asociar los Factores Críticos de Éxito y objetivos estratégicos de la Planificación Estratégica de la institución (Integración con Sistema de Planificación institucional) tomando en cuenta el punto 4.12.2 de este documento.
- 4.6.14. Generar matriz de riesgo.

#### **4.7. Indicadores de Desempeño y Dashboard de Calidad**

- 4.7.1. Gestionar diferentes tipos de gráficos.
- 4.7.2. Generar indicadores de manera automática.
  - 4.7.2.1. Dashboard dinámicos.
  - 4.7.2.2. Reportes de procesos.
    - 4.7.2.2.1. Consulta de cantidad de registros.
    - 4.7.2.2.2. Indicadores asociados al proceso.
    - 4.7.2.2.3. Resultado de los indicadores.
    - 4.7.2.2.4. Entre otros.
- 4.7.3. Exportar a PDF.
- 4.7.4. Alertas o notificaciones en caso de comportamiento fuera de los límites.

- 4.7.5. Generar indicadores de desempeño y dashboard del sistema excelencia.
- 4.7.6. Crear indicadores y dashboard de manera fácil y amigable sin la necesidad de programación.
- 4.7.7. Compartir indicadores o dashboard de calidad.

#### **4.8. Panel de Control**

- 4.8.1. Gestionar calendario de entrega de productos o servicios de todos los módulos.
- 4.8.2. Gestionar los entregables o información.

#### **4.9. Seguridad**

- 4.9.1. Uso de HTTPS (Protocolo Seguro de Transferencia de Hipertexto).
- 4.9.2. Gestión de roles y permisos con el fin de administrar los niveles de acceso, lectura, adición, edición, carga, etc., de la documentación, módulos y registros.

#### **4.10. Administración del Sistema**

- 4.10.1. Autenticación Mediante Active Directory.
- 4.10.2. Gestión de roles y perfiles de acceso:
  - 4.10.2.1. Diez administradores
  - 4.10.2.2. Cincuenta usuarios de registros y monitoreo
  - 4.10.2.3. Noventa Usuarios de consultas y reportes
- 4.10.3. Avisos o alertas a correos electrónicos, de acuerdo a las configuraciones realizadas por la institución.
- 4.10.4. Gestión de auditoría de registros (logs) en todos los módulos:
  - 4.10.4.1. Usuario quien crea.
  - 4.10.4.2. Usuario quien modifica.
  - 4.10.4.3. Fecha y hora.
  - 4.10.4.4. Cambio realizado.

#### **4.11. Licencia**

- 4.11.1. Licencia para 150 usuarios.
- 4.11.2. Actualización a nuevas versiones durante la vigencia de contrato de soporte y mantenimiento.
- 4.11.3. Explicación del modelo de licenciamiento.

#### **4.12. Integración con:**

- 4.12.1. Microsoft Dynamic CRM y ERP
- 4.12.2. Habilidad para uso y carga de archivos en diversos formatos que permitan la integración.

#### **4.13. Capacitación**

- 4.13.1. Las capacitaciones deben ser de acuerdo al rol:
  - 4.13.1.1. Diez (10) Administradores del sistema.
  - 4.13.1.2. Cincuenta (50) Usuarios de Consultas, reporte y/o monitoreo.

4.13.1.3. Noventa (90) Usuarios finales.

4.13.1.4. Cinco (5) usuarios de soporte al sistema. Personal de tecnología.

**Nota:** Todas las capacitaciones deben ser en base al contenido oficial del fabricante.

#### **4.14. Migración**

4.14.1. Carga de la documentación del sistema de gestión de calidad:

4.14.1.1. Crear los formatos de los documentos en el sistema.

#### **4.15. Reporte y Consultas**

4.15.1. Generar reportes y consultas a todos los procesos y flujos que maneja tanto operativo como estadístico.

#### **4.16. Requerimientos Técnicos**

4.16.1. Implementación local del software (on-site).

4.16.2. Compatible con los navegadores más usados.

4.16.2.1. Internet Explorer.

4.16.2.2. Chrome.

4.16.2.3. Edge.

4.16.2.4. Firefox.

4.16.3. La herramienta debe ser operable desde un dispositivo móvil en su totalidad, tanto en la presentación de dashboard y la navegación entre los módulos (Diseño Web Adaptable - Responsive).

4.16.4. Detallar las necesidades de licenciamientos para infraestructura de soporte (base de datos, sistema operativo y costos).

4.16.5. Requerimientos de hardware para un desempeño óptimo de la herramienta (espacio en disco, memoria, procesador).

4.16.6. Definir versiones de Sistemas Operativos, Base de Datos, entre otros elementos necesarias para la implementación.

#### **4.17. Propuesta de Soporte Técnico**

4.17.1. De incluir Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA de sus siglas en inglés).

4.17.2. La empresa oferente deberá presentar en su propuesta los contactos válidos a través de los cuales SeNaSa gestionará cualquier problema técnico u operativo; nombre de técnicos, correos electrónicos, página web, teléfonos.

4.17.3. En el acuerdo se debe contemplar como requisitos mínimos:

4.17.3.1. Atención de requerimientos o incidentes de acuerdo a la urgencia e impacto.

4.17.3.2. Soporte técnico remoto o presencial de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM (GMT-4).

4.17.3.3. Servicio de Actualizaciones: Que deberá incluir actualizaciones y mejoras de la plataforma

4.17.3.4. Cambios de versión y actualizaciones de software.

4.17.4. La propuesta de soporte debe incluir un periodo de garantía y soporte post implementación de al menos 6 meses.

#### **4.18. Requisitos Adicionales**

- 4.18.1. El sistema debe ser modular, donde sea capaz de crecer en módulos sobre la misma plataforma sin la necesidad de otra adquisición o implementación.
- 4.18.2. El sistema debe permitir escalabilidad hacia nuevas versiones, en especial a aquellas nuevas versiones que surjan durante la contratación de soporte y garantía del sistema.
- 4.18.3. La configuración de parámetros de alertas, escalamientos, flujo de proceso de cada módulo, debe ser amigable para usuarios con rol administrador, donde no depende de un personal técnico del área de Tecnología de la Información (TI) para gestionar requerimientos o cambios.

### **5. ACUERDOS INSTITUCIONALES**

- 5.1. La empresa contratada, estará bajo la coordinación de la Gerencia de Tecnología Informática (GTI) de SeNaSa. Los requerimientos de información serán tramitados a través de las instancias de coordinación definidas en esta adquisición.
- 5.2. Cualquier cambio en alcance, siempre y cuando se genere por parte de SeNaSa, estará sometido a una negociación nueva e independiente. De no ser de parte de SeNaSa, no debe incurrir en costo para nuestra institución.

### **6. CALIFICACIONES REQUERIDAS**

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

- 6.1. Empresa con más de cinco (5) años mínimo de experiencia en implementación de software de gestión de calidad.
- 6.2. Haber implementado el software ofertado en dos (2) empresas como mínimo presentando cartas de implementación exitosa comprobables del Sistema de Gestión de Calidad.
- 6.3. La empresa debe tener disponible para asignar al proyecto un Project Manager certificado con más de 4 años de experiencia en Proyectos de Implementación de Sistemas de Información presentando evidencia de Casos de éxitos.
- 6.4. El equipo implementador debe cumplir con los siguientes requisitos:
  - 6.4.1. Ser ingeniero en sistemas o afines.
  - 6.4.2. 5 años de experiencia en aseguramiento de la calidad.
  - 6.4.3. Certificado como auditor interno ISO 9001.
  - 6.4.4. Especialización en Implementación de Sistemas Integrados de Gestión.
  - 6.4.5. El equipo técnico debe tener al menos 2 implementaciones de Sistemas de Gestión de Calidad comprobadas como exitosas.

## **7. FORMA DE PAGO DE LA ADQUISICIÓN DEL BIEN DE ACUERDO A ENTREGABLES**

El monto a pagar por esta adquisición estará prevista en el contrato de servicio que habrá de redactarse y firmarse de común acuerdo, con un tiempo de seis (6) meses para implementación de proyecto.

**El precio propuesto debe incluir todos los gastos asociados a la ejecución del contrato.** Cada pago responderá a determinado producto y/o resultado, sin los cuales no podrá hacerse ningún desembolso. Cada pago deberá estar precedido de una factura, la cual será suministrada por la empresa, con el correspondiente RNC y con las formalidades típicas de este tipo de servicio.

## **8. PRESENTACIÓN DE PROPUESTA**

La propuesta de cada interesado deberá contener lo siguiente:

- 8.1.** Carta debidamente presentada de la Confirmación de interés y disponibilidad utilizando el modelo proporcionado por el PNUD; (Formato Adjunto).
- 8.2.** Documentación que explique la metodología de desarrollo y calidad de software que utilizan para el mantenimiento y soporte de la aplicación.
- 8.3.** Documentación que explique los controles de seguridad informáticos implantados que garantizan la confidencialidad e integridad de la información almacenada en la base de datos y plataforma sobre la que opera de la solución ofertada.
- 8.4.** Documentación formal que avale sus derechos de propiedad y/o comercialización de la solución ofertada.
- 8.5.** Contactos válidos a través de los cuales SeNaSa gestionará cualquier problema técnico u operativo; nombre de técnicos, correos electrónicos, página web, teléfonos.
- 8.6.** Lista de requisitos o recursos necesarios para la implementación del sistema (requerimientos técnicos de Sistema Operativo, hardware, software y licenciamiento).
- 8.7.** Descripción de módulos y funcionalidades de sistema a proponer.
- 8.8.** Propuesta de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
- 8.9.** El plan de trabajo y cronograma de capacitación. La capacitación será dentro del proceso de configuración y sobre el uso del sistema.
- 8.10.** Matriz de riesgos de la implementación del servicio y acciones de mitigación del riesgo asociadas. Propuesta financiera que indique el precio fijo total del contrato, implementación, sustentado con un desglose de los gastos, según el formato proporcionado.
- 8.11.** Propuesta financiera de soporte y mantenimiento anual.
- 8.12.** Video de funcionamientos del sistema.

## FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS POR LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS<sup>2</sup>

*(La presentación de este formulario se realizará únicamente en papel de cartas de la empresa proveedora de servicios, en el que figurará el encabezamiento oficial de la misma<sup>3</sup>)*

[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.*

### Propuesta metodológica para la realización de los servicios

NO APLICA

### B. Calificación del personal clave

<sup>2</sup> Este apartado será la guía del Proveedor de Servicios en la preparación de su Propuesta.

<sup>3</sup> 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.

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.

C. **Desglose de costos por entregable\***

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

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

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

<b>Descripción de actividad</b>	<b>Remuneración por unidad de tiempo</b>	<b>Periodo total de compromiso</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Tasa total</b>
<b>I. Servicios de personal</b>				
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				
<b>II. Gastos de bolsillo</b>				
1. Viajes				
2. Viáticos				
3. Comunicaciones				
4. Reproducción de documentos				
5. Alquiler de equipo				
6. Otros				
<b>III. Otros costos conexos</b>				

[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 otro derechos de propiedad, consista en cualquier clase de propiedad intelectual o derecho de propiedad del Contratista: (i) que exista con anterioridad al desempeño por el Contratista de sus obligaciones con arreglo al presente Contrato, o (ii) que el Contratista pudiera desarrollar o adquirir, o pudiera haber desarrollado o adquirido, independientemente del desempeño de sus obligaciones en virtud del presente contrato el PNUD no reclamará ni 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 tuvieran acuerdo por escrito con las personas o entidades que se indican a continuación, que obligara a éstas a mantener el carácter confidencial de la información

con arreglo al presente Contrato y al presente Artículo 13, el Receptor podría revelar la información a:

- 13.2.1** cualquier otra parte que le autorice el Divulgador, mediante consentimiento previo por escrito; y
- 13.2.2** los empleados, funcionarios, representantes y agentes del Receptor que tengan necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, y los empleados, funcionarios, representantes y agentes de cualquier entidad jurídica que el Receptor controle o que se encuentre bajo control compartido, y que tenga necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, teniendo en cuenta que a tal efecto se entiende por entidad jurídica controlada:
  - 13.2.2.1** una entidad corporativa en la cual la Parte sea titular o controle de forma directa o indirecta, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones o participaciones con derecho a voto; o bien
  - 13.2.2.2** cualquier entidad sobre la cual la Parte posea un control de gestión efectivo; o bien
  - 13.2.2.3** el PNUD, o un fondo afiliado a éste, como FNUDC, UNIFEM o VNU.
- 13.3** El Contratista podrá revelar Información en la medida que exija la ley, siempre y cuando –sujeto a los Privilegios e 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 Inmunidades de las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios.

## **18.0 EXENCIÓN IMPOSITIVA**

**18.1** El Artículo 7 de la Convención sobre Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas dispone, entre otras cosas, que las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios, quedarán exentos del pago de todo tipo de impuestos directos, salvo las tasas por servicios públicos; además se exige 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 proveedores 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.