



**SOLICITUD DE COTIZACIÓN (SdC)**  
**SDC/00126787/070/2020**  
**(Servicios)**

Estimado señor/Estimada señora:

Nos es grato dirigirnos a usted a fin de solicitarle la presentación de una cotización para la **Servicio de Call Center para el Centro Nacional de Información del Sector Social (CENISS)**, tal como se detalla en el **Anexo 1** de esta Solicitud de Cotización (SdC). En la preparación de su cotización le rogamos utilice y rellene el formulario adjunto como Anexo 2.

Su cotización deberá ser presentada a más tardar el **lunes 29 de junio de 2020** mediante correo electrónico: a la dirección que se indica a continuación:

**Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**  
[adquisicionespnudhn@undp.org](mailto:adquisicionespnudhn@undp.org)

Las cotizaciones presentadas por correo electrónico estarán limitadas a un máximo de 5MB por correo, en ficheros libres de virus. Usted puede enviar la cantidad de correos que considere necesarios; siempre y cuando cada correo se encuentre identificado con el número de proceso y el nombre de la empresa oferente. Los ficheros estarán libres de cualquier tipo de virus o archivo dañado; si no es así, serán rechazados.

Será su responsabilidad asegurarse de que su cotización llega a la dirección antes mencionada en o antes de la fecha límite. Las cotizaciones que se reciban en el PNUD después del plazo indicado, por cualquier razón, no se tomarán en consideración a efectos de evaluación. Si usted envía su cotización por correo electrónico, le rogamos se asegure de que está firmada y en formato pdf y libre de cualquier virus o archivo dañado.

Le rogamos tome nota de los siguientes requisitos y condiciones relativos al suministro de los bienes antes citados:

El despacho de aduana, en su caso, lo realizará el:	<input type="checkbox"/> proveedor/oferente
Dirección o direcciones exactas, o lugar(es) de entrega (identifíquese todos, si son varios)	<b>Lugar de entrega:</b> Centro Nacional de Información del Sector Social (CENISS, Tegucigalpa) <b>Nota:</b> La entrega será coordinada con el Proyecto / PNUD.
Fecha y hora de entrega más tardías (si el momento de la entrega excede a éstas, la cotización podrá ser rechazada por el PNUD)	<b><u>Entrega preferiblemente inmediata; con espacio para configuración/instalación de servicios, máximo de una (1) semana</u></b>
Programa de entrega	X Obligatorio
Requisitos de embalaje	Asegurarse que los productos a entregar al PNUD se encuentren en óptimas condiciones.



Moneda preferente de cotización	<input type="checkbox"/> Lempiras <input type="checkbox"/> Forma de pago: mensual a la entrega a satisfacción de los servicios ofertados
IVA sobre el precio cotizado	<input type="checkbox"/> No deberá incluir el IVA u otros impuestos indirectos aplicables  <b>Nota:</b> El Proveedor deberá presentar Factura Proforma original con descripción detallada del bien, precio unitario y total expresado en la moneda de la Orden de Compra.
Conferencia Previa	<p>Se realizará una Conferencia Previa el día viernes 26 de junio de 2020 a las 12:00 meridiano, por medio de la plataforma zoom.</p> <p>Los proveedores interesados en asistir deberán enviar una notificación por escrito al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:adquisicionespnudhn@undp.org">adquisicionespnudhn@undp.org</a>; hasta el jueves 25 de junio de 2020 para confirmar su participación, indicando nombre, cargo en la empresa y correo electrónico de cada uno de los asistentes. Se admitirá como máximo a dos (2) representantes de cada empresa. La asistencia no es obligatoria, sin embargo, es altamente recomendable</p>
Fecha límite de presentación de la cotización	<p>Lunes 29 de junio de 2020</p> <p>Enviar a: <a href="mailto:adquisicionespnudhn@undp.org">adquisicionespnudhn@undp.org</a></p>
<p>Toda la documentación, incluidos catálogos, instrucciones y manuales operativos estará escrita en el siguiente idioma:</p>	<input type="checkbox"/> español
Documentos que deberán presentarse	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Formulario del Anexo 2 debidamente firmado por el Representante Legal y sellado y conforme a la lista de requisitos que se indica en el Anexo 1;</li> <li><input type="checkbox"/> Folletos, fichas técnicas, catálogos o manuales de los productos ofertados con imágenes de referencia donde se puede verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas;</li> <li><input type="checkbox"/> Una declaración que establezca si algunos de los bienes adquiridos requieren licencia de importación o Exportación, si hay algún tipo de restricción en el país de origen, la naturaleza de uso/uso dual de los bienes o servicios, y cualquier otra disposición dirigida a los usuarios finales (Ver Formulario Anexo 2);</li> <li><input type="checkbox"/> AutoDeclaración por escrito de que la empresa no está incluida en la Lista 1267/1989 del Consejo de Seguridad de la ONU, o en la lista de la División de Adquisiciones de la ONU o en cualquier otra lista suspensiva de la ONU (Ver Formulario Anexo 2);</li> <li><input type="checkbox"/> Escritura de Constitución de Sociedad, en la cual figure el nombre del Representante Legal, facultado para remitir cotización;</li> <li><input type="checkbox"/> Copia de RTN</li> </ul>

	<input type="checkbox"/> Anexo 4: Formato de Creación/Modificación de Vendor <input type="checkbox"/> Constancia bancaria donde figure la cuenta de banco donde se realizarán los pagos en caso de ser el proveedor adjudicado  <p><b><u>La no presentación de los formularios llámese Anexo 2 de las páginas de la 9-13 debidamente firmados y documentos solicitados será motivo de descalificación de este proceso de adquisición.</u></b></p> <p><b><u>La no aceptación de los Términos y Condiciones Generales (TCG) será motivo de descalificación de este proceso de adquisición.</u></b></p> <p><b><u>El envío de la cotización sin firma del Representante Legal de la empresa será motivo de rechazo.</u></b></p>
Periodo de validez de la cotización, a partir de la fecha de presentación	<input type="checkbox"/> 60 días En circunstancias excepcionales, el PNUD podrá pedir al proveedor que amplíe la vigencia de la cotización más allá del plazo inicialmente indicado en esta SdC. El Proveedor confirmará entonces la ampliación por escrito, sin modificación alguna de los precios cotizados.
Cotizaciones parciales	<input type="checkbox"/> no permitidas
Condiciones de pago	<input type="checkbox"/> Mensualmente contra la entrega completo de los servicios
Criterios de evaluación	<input type="checkbox"/> Capacidad de respuesta técnica / Pleno cumplimiento de los requisitos y precio más bajo <input type="checkbox"/> Plena aceptación de los Términos y Condiciones Generales de la Orden de compra o del Contrato <input type="checkbox"/> Entrega más rápida / Plazo necesario más corto
El PNUD adjudicará el contrato a:	<input type="checkbox"/> A un proveedor
Tipo de contrato que deberá firmarse	<input type="checkbox"/> Orden de compra
Condiciones especiales del contrato	Cancelación de la Orden de Compra o del Contrato si los resultados o la terminación se retrasaran más de 20 días calendario.  Por incumplimiento en la entrega del producto según las especificaciones remitidas por el PNUD, o por las especificaciones ofertadas por el proveedor.
Condiciones para la liberación del pago	Se realizarán pagos mensuales por los servicios, contra lo siguiente: - <b>Aceptación por escrito de los servicios</b> , basada en el



	<p>cumplimiento completo con los requisitos de la SdC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura proforma para elaboración de orden de compra exonerada</li> <li>- Recibo</li> </ul> <p>Se requiere 30 días de crédito una vez entregada la factura comercial</p>
Anexos a esta SdC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especificación de los bienes solicitados (Anexo 1)</li> <li>- Formulario de presentación de cotizaciones (Anexo 2)</li> <li>- Términos y Condiciones Generales / Condiciones Especiales (Anexo 3)</li> <li>- Formulario de creación/modificación de Vendor (Anexo 4).</li> </ul> <p>La <b>no</b> aceptación de los Términos y Condiciones Generales será motivo de <b>rechazo de la oferta del proveedor</b>.</p> <p>El PNUD se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento la documentación que a su criterio considere necesaria para acreditar las calificaciones y condición jurídica del ofertante.</p>
Persona de contacto para todo tipo de información (Preguntas por escrito únicamente)	<p><b>Unidad de Adquisiciones</b>  <i>Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)</i>  <i>E-mail: <a href="mailto:adquisicionespnudhn@undp.org">adquisicionespnudhn@undp.org</a></i></p> <p>Cualquier retraso en la respuesta del PNUD no podrá ser esgrimido como motivo para ampliar el plazo de presentación, a menos que el PNUD decida que estima necesaria dicha ampliación y comunique un nuevo plazo límite a los solicitantes.</p>

Se revisarán los bienes ofrecidos basándose en su integridad y en la conformidad de la cotización con las especificaciones mínimas descritas supra y cualquier otro anexo que facilite detalles de los requisitos del PNUD.

Será seleccionada la cotización que cumpla con todas las especificaciones y requisitos y ofrezca el precio más bajo, así como con todos los restantes criterios de evaluación indicados. Cualquier oferta que no cumpla con los requisitos será rechazada.

En caso de discrepancia entre el precio unitario y el precio total (que se obtiene al multiplicar el precio unitario por la cantidad), el PNUD procederá a un nuevo cálculo, y el precio unitario prevalecerá y el precio total será corregido. Si el proveedor no aceptara el precio final sobre la base del nuevo cálculo del PNUD y su corrección de los errores, su oferta será rechazada.

Una vez que el PNUD haya identificado la oferta de precio más baja, el PNUD se reserva el derecho de adjudicar el contrato basándose únicamente en los precios de los bienes, cuando el costo de transporte (flete y seguro) resulte ser mayor que el propio costo estimado por el PNUD con su propio transportista y proveedor de seguros.

En ningún momento de la vigencia de la cotización aceptará el PNUD una variación de precios debida a aumentos, inflación, fluctuación de los tipos de cambio o cualquier otro factor de mercado, una vez haya recibido la oferta. 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 del veinticinco por ciento (25%) de la oferta total, sin ningún cambio en el precio unitario o en los términos y condiciones.

Toda orden de compra resultante de esta SdC estará sujeta a los Términos y Condiciones Generales que se adjuntan a la presente. El mero acto de presentación de una oferta implica que el vendedor acepta sin cuestionamiento alguno los Términos y Condiciones Generales del PNUD que se adjuntan como Anexo 3.

El PNUD no está obligado a aceptar ninguna oferta, ni a adjudicar ningún contrato u orden de compra, ni se hace responsable por cualquier costo relacionado con la preparación y presentación de un presupuesto por parte de un suministrador, con independencia del resultado o la forma de llevar a cabo el proceso de selección.

Sírvase tener en cuenta que el procedimiento establecido por el PNUD para la recepción de reclamos de sus proveedores tiene por objeto ofrecer una oportunidad de apelación a las personas o empresas a las que no se haya adjudicado una orden de compra o un contrato en un proceso de contratación competitivo. En caso de que usted considere que no ha sido tratado(a) con equidad, puede encontrar información detallada sobre los procedimientos de reclamo por parte de los proveedores en el siguiente enlace: <http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/protest-and-sanctions.html>

El PNUD insta a todos los potenciales proveedores de servicios a evitar y prevenir los conflictos de intereses, informando al PNUD si ellos o cualquiera de sus afiliados o miembros de su personal han participado en la preparación de los requisitos, el diseño, las especificaciones, los presupuestos o cualquier otra información utilizada en esta SdC.

El PNUD practica una política de tolerancia cero ante el fraude y otras prácticas prohibidas, y está resuelto a identificar y abordar todos los actos y prácticas de este tipo contra el PNUD o contra terceros implicados en las actividades de PNUD. Asimismo, espera que sus proveedores se adhieran al Código de Conducta de los Contratistas de las Naciones Unidas, que se puede consultar en el siguiente enlace:

[http://www.undp.org/content/dam/undp/documents/about/transparencydocs/UNDP\\_Anti-fraud\\_Policy\\_English\\_FINAL.pdf](http://www.undp.org/content/dam/undp/documents/about/transparencydocs/UNDP_Anti-fraud_Policy_English_FINAL.pdf) / [http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct\\_spanish.pdf](http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_spanish.pdf).

Le agradecemos su atención y quedamos a la espera de recibir su cotización.

Atentamente le saluda,

*Unidad de Adquisiciones  
PNUD en Honduras*



**Lista de requisitos/ Especificación de los bienes solicitados**

<b>Antecedentes</b>	<p>A solicitud del gobierno de Honduras, en el marco del Decreto Ejecutivo Número PCM-035-2020; desde el PNUD se busca apoyar al Gobierno de Honduras, particularmente a través del Centro Nacional de Información del Sector Social (CENISS) y el Servicio Nacional de Emprendimiento y Pequeñas Empresas (SENPRENDE), a dar respuestas rápidas a los desafíos sociales y económicos frente a las afectaciones derivadas de la crisis por la pandemia del COVID-19 en la población más vulnerable: los trabajadores del sector informal.</p> <p>El proyecto beneficiará hasta 500,000 personas registradas en el Registro Único de Participantes (RUP), quienes serán priorizadas con base en un modelo de identificación de vulnerabilidades en sus medios de vida y/o inseguridad en el empleo al ser trabajadores por cuenta propia y/o que se consideren en alto riesgo por condiciones de salud, adultez y vulnerabilidad económica entre otros. En ese sentido, la base de datos del CENISS será ampliada con el registro de población vulnerable que no se encuentre incluida en el RUP. También, se utilizará el mecanismo de registro para que los trabajadores no formales registren su información en la plataforma de CENISS.</p>
<b>Objetivo de los servicios</b>	<p>Poner a disposición del CENISS, servicios de Call Center, para facilitar a las personas dentro del grupo meta; su registro como participantes, hacer consultas acerca del proceso, recibir mensajes de texto y de voz, con notificaciones relacionadas.</p>
<b>Periodo de prestación de los servicios</b>	<p>Se requiere que el proveedor presente una cotización con costos para una duración de un contrato por 4, 8 y 12 meses, el PNUD adjudicará a un solo proveedor la cantidad de meses que sea mejor en relación a costo-beneficio para el PNUD.</p>
<b>Aceptación de servicios</b>	<p>Contra entrega/activación de los servicios; con realización de pruebas validadas/aprobadas por la parte técnica del CENISS/PNUD</p>
<b>Cláusula de no divulgación (Non disclosure)</b>	<p>Para garantizar la confidencialidad, tanto del tráfico de llamadas como de mensajería, grabaciones de voz, etc., se hace necesario la firma y/o compromiso de acuerdo, entre la institución y el proveedor seleccionado, para la no divulgación de la información registrada.</p>

**Especificaciones de los servicios requeridos**

Servicios que se suministrarán	Cantidad	Descripción/especificaciones
Telefonía	30	Líneas de atención. Definir número o grupo de números. Incorporar costo por agente adicional o grupo de agentes, según licenciamiento del oferente, caso sea requerido.

Servicios que se suministrarán	Cantidad	Descripción/especificaciones
Distribución Automática de Llamadas (ACD)	1	Servicio de ruteo que desvía la llamada entrante a los diferentes agentes de servicio. Debe incluir características de gestión como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de llamadas</li> <li>• Llamadas atendidas</li> <li>• Duración de llamadas</li> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Monitoreo de llamadas</li> <li>• Llamadas en conferencia</li> <li>• Coaching</li> </ul>
Respuesta Interactiva de Voz (IVR)	1	Menú que identifica, segmenta y rutea las llamadas a los agentes más apropiados, maneja colas y mensajes pregrabados
Cola de llamadas	1	Manejo de una cola de espera en caso de que todos los agentes están ocupados en determinado momento. Los administradores deben tener la posibilidad de analizar la cola de llamadas en tiempo real para toma de decisiones y optimización del servicio
Integración con herramientas de negocio	1	Gestión de directorio telefónico o libreta de direcciones
Control de Llamadas	1	Proveer al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamada en Espera</li> <li>• Mute</li> <li>• Conferencia</li> <li>• Transferencia</li> <li>• Corte</li> </ul>
Códigos de disposición	1	Ofrecer estados como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• No interesado</li> <li>• Requiere seguimiento</li> <li>• Escalamiento</li> <li>• Transferido</li> <li>• Etc</li> </ul>
Grabación de llamadas	1	Grabación por temas de seguimiento y control
Monitoreo de llamadas	1	Permitir que los supervisores puedan escuchar llamadas en vivo para control de calidad
Llamada en Conferencia	1	Opción para efectos de colaboración y mejor atención
Correo de voz, transcripción y notificaciones		Opción que permita al cliente dejar mensajes de voz a los agentes
Click to Call	1	Opción que permita al cliente marcar un número desde cualquier sitio web o herramienta de oficina
Reportes en tiempo real	1	Opción que incluyen dashboard para el supervisor
Reportes Históricos	1	Con opciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de servicio</li> <li>• Tiempo de manejo</li> </ul>

Servicios que se suministrarán	Cantidad	Descripción/especificaciones
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de abandono</li> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Por agente</li> <li>• Por departamento</li> <li>• Etc.</li> </ul>
Servicio de buzón de mensajería instantánea (SMS); para envío a todas las redes	1	Opción de enviar a las redes de celular, mensajes de texto para notificaciones al cliente. Debe proveer interfaces WEB para envío masivo, uso a través de API para el envío de SMS por el cual se conectarán las aplicaciones que se administran
Módulo de Encuesta	1	Opción para realizar encuestas rápidas de control de calidad del servicio
Envío Masivo de mensajes de voz	1	Opción de enviar notificaciones de información de interés a los clientes
Licencia Extensiones en la Nube	1	Opción de conectar a cada agente desde su casa por medio de enlaces de internet. Debe de proveer la licencia, si aplica, del SoftPhone que usará el agente; compatible con Window, iOS y Androide
Infraestructura de servidores con redundancia	1	Prevención de posibles fallas en la prestación de los servicios
Sistema de marcación automática de llamadas salientes	1	Opción de llamada salientes a los diferentes agentes de servicio; a partir de listas telefónicas predefinidas, este asigne las llamas una vez finalizada la anterior.
Reporte de llamadas salientes	1	Opción que permite al administrador ver la cantidad de llamadas satisfactorias, fallidas, duración de las llamadas, etc.
Buzón de minutos	1	Paquete de minutos a todas las redes; al menos 10,000 minutos al mes.
Soporte técnico 24/7 u 8/5	1	Acceso a técnicos especializados, para mantenimiento, configuraciones o corrección de fallas
Capacitación	1	Incluir para la cantidad de agentes a implementar

**FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE COTIZACIONES  
POR PARTE DE LOS PROVEEDORES<sup>1</sup>**

*(La presentación de este formulario se realizará únicamente en papel de cartas con el membrete oficial del suministrador<sup>2</sup>)*

Los abajo firmantes aceptamos en su totalidad los Términos y Condiciones Generales del PNUD, y por la presente nos ofrecemos a suministrar los elementos que se enumeran a continuación, de conformidad con las especificaciones y requisitos del PNUD con arreglo a la SdC con el número de referencia **SDC/00126787/070/2020**:

**CUADRO N° 1: Oferta de suministro de servicios con arreglo a especificaciones técnicas y otros requisitos**

Servicios que se suministrará n	Cantida d	Descripción/especificacione s	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
			Sí, cumplimo s (indicar)	Sí, cumplimo s (indicar)	Sí, cumplimo s (indicar)
Telefonía	30	Líneas de atención. Definir número o grupo de números. Incorporar costo por agente adicional o grupo de agentes, según licenciamiento del oferente, caso sea requerido.			
Distribución Automática de Llamadas (ACD)	1	Servicio de ruteo que desvía la llamada entrante a los diferentes agentes de servicio. Debe incluir características de gestión como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de llamadas</li> <li>• Llamadas atendidas</li> <li>• Duración de llamadas</li> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Monitoreo de llamadas</li> <li>• Llamadas en conferencia</li> </ul>			

<sup>1</sup> Este apartado será la guía del Proveedor en la preparación de su Propuesta.

<sup>2</sup> El papel de cartas oficial con el membrete de la empresa deberá señalar datos de contacto –dirección, correo electrónico, números de teléfono y fax– a efectos de verificación.

Servicios que se suministrará	Cantidad	Descripción/especificaciones	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
			Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Coaching</li> </ul>			
Respuesta Interactiva de Voz (IVR)	1	Menú que identifica, segmenta y rutea las llamadas a los agentes más apropiados, maneja colas y mensajes pregrabados			
Cola de llamadas	1	Manejo de una cola de espera en caso de que todos los agentes están ocupados en determinado momento. Los administradores deben tener la posibilidad de analizar la cola de llamadas en tiempo real para toma de decisiones y optimización del servicio			
Integración con herramientas de negocio	1	Gestión de directorio telefónico o libreta de direcciones			
Control de Llamadas	1	Proveer al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Llamada en Espera</li> <li>Mute</li> <li>Conferencia</li> <li>Transferencia</li> <li>Corte</li> </ul>			
Códigos de disposición	1	Ofrecer estados como: <ul style="list-style-type: none"> <li>No interesado</li> <li>Requiere seguimiento</li> <li>Escalamiento</li> <li>Transferido</li> <li>Etc</li> </ul>			
Grabación de llamadas	1	Grabación por temas de seguimiento y control			
Monitoreo de llamadas	1	Permitir que los supervisores puedan escuchar llamadas en vivo para control de calidad			
Llamada en Conferencia	1	Opción para efectos de colaboración y mejor atención			

Servicios que se suministrará	Cantidad	Descripción/especificaciones	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
			Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)
Correo de voz, transcripción y notificaciones		Opción que permita al cliente dejar mensajes de voz a los agentes			
Click to Call	1	Opción que permita al cliente marcar un número desde cualquier sitio web o herramienta de oficina			
Reportes en tiempo real	1	Opción que incluyen dashboard para el supervisor			
Repotes Históricos	1	Con opciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de servicio</li> <li>• Tiempo de manejo</li> <li>• Tiempo de abandono</li> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Por agente</li> <li>• Por departamento</li> <li>• Etc.</li> </ul>			
Servicio de buzón de mensajería instantánea (SMS); para envío a todas las redes	1	Opción de enviar a las redes de celular, mensajes de texto para notificaciones al cliente. Debe proveer interfaces WEB para envío masivo, uso a través de API para el envío de SMS por el cual se conectarán las aplicaciones que se administran			
Módulo de Encuesta	1	Opción para realizar encuestas rápidas de control de calidad del servicio			
Envío Masivo de mensajes de voz	1	Opción de enviar notificaciones de información de interés a los clientes			
Licencia Extensiones en la Nube	1	Opción de conectar a cada agente desde su casa por medio de enlaces de internet. Debe de proveer la licencia, si aplica, del SoftPhone que			

Servicios que se suministrará	Cantidad	Descripción/especificaciones	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
			Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)
		usará el agente; compatible con Window, iOS y Androide			
Infraestructura de servidores con redundancia	1	Prevención de posibles fallas en la prestación de los servicios			
Sistema de marcación automática de llamadas salientes	1	Opción de llamada salientes a los diferentes agentes de servicio; a partir de listas telefónicas predefinidas, este asigne las llamas una vez finalizada la anterior.			
Reporte de llamadas salientes	1	Opción que permite al administrador ver la cantidad de llamadas satisfactorias, fallidas, duración de las llamadas, etc.			
Buzón de minutos	1	Paquete de minutos a todas las redes; al menos 10,000 minutos al mes.			
Soporte técnico 24/7 u 8/5	1	Acceso a técnicos especializados, para mantenimiento, configuraciones o corrección de fallas			
Capacitación	1	Incluir para la cantidad de agentes a implementar			

**Notas:**

1. El precio total de los servicios debe ser el precio final y completo, e incluir todos los costos o gastos asociados
2. El precio no deberá incluir el IVA.
3. Este formato debe estar acompañado de los catálogos con imágenes de referencia y certificados de los productos ofertados.



**CUADRO N° 2: Oferta de cumplimiento con otras condiciones y requisitos conexos**

Se indican a continuación otras informaciones que formarán parte de su cotización:	Sus respuestas		
	<i>Sí Se cumplirá</i>	<i>No Se cumplirá</i>	<i>Si la respuesta es no, sírvase hacer una contrapropuesta</i>
Tiempo de entrega			
Lugar de Entrega (Tegucigalpa)			
Validez de la cotización (60 días)			
Aceptación de todas las provisiones de los Términos y Condiciones Generales del PNUD			

Toda otra información que no hayamos facilitado automáticamente implica nuestra plena aceptación de los requisitos, términos y condiciones de la Solicitud de Cotización

No.	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio mensual	Sub total
1	Servicio de Call Center	mes	4		
			8		
			12		

*[nombre de la persona autorizada por el  
suministrador] Es decir el representante legal  
de la empresa, de lo contrario su oferta será  
rechazada  
[Cargo en la empresa]  
[E-mail y Teléfono Celular]  
[fecha]*



## Términos y Condiciones Generales

### 1. ACEPTACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

Esta Orden de Compra sólo podrá ser aceptada una vez que el Proveedor haya firmado y devuelto una copia como acuse de recibo, o tras la entrega oportuna de las mercancías de conformidad con los términos de esta Orden de Compra, según se especifica aquí. La aceptación de esta Orden de Compra constituirá un contrato entre las Partes en virtud del cual los derechos y obligaciones de las Partes se regirán exclusivamente por los términos y condiciones de la presente Orden de Compra, incluyendo las presentes Condiciones Generales. Ninguna cláusula adicional o incompatible que propusiere el Proveedor obligará al PNUD, salvo que dé su acuerdo por escrito un funcionario debidamente autorizado del PNUD.

### 2. PAGO

- 2.1 El PNUD deberá, en cumplimiento de las condiciones de entrega y salvo disposición en contra en la presente Orden de Compra, efectuar el pago en los 30 días siguientes a la recepción de la factura del Proveedor por los bienes y copias de los documentos de embarque especificados en la presente Orden de Compra.
- 2.2 El pago de la factura mencionada supra reflejará cualquier descuento indicado en las condiciones de pago de la presente Orden de Compra, siempre y cuando el pago se efectúe en el plazo estipulado en dichas condiciones.
- 2.3 Salvo que fuera autorizado por el PNUD, el Proveedor deberá presentar una factura en relación con la presente Orden de Compra y en dicha factura se consignará el número de identificación de la citada Orden.
- 2.4 Los precios indicados en esta Orden de Compra no podrán aumentarse, salvo acuerdo expreso y por escrito del PNUD.

### 3. EXENCION TRIBUTARIA

- 3.1 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 exentas del pago de todo tipo de impuestos directos, salvo las tasas por servicios públicos; además, se exime a las Naciones Unidas de pagar 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 Proveedor consultará de inmediato al PNUD a fin de determinar un procedimiento que resulte aceptable para ambas partes.
- 3.2 De igual modo, el Proveedor autoriza al PNUD a deducir de la facturación del Proveedor cualquier monto en concepto de dichos impuestos, derechos o gravámenes, salvo que el Proveedor haya consultado al PNUD antes de abonarlos y que el PNUD, en cada caso, haya autorizado específicamente al Proveedor el pago de los impuestos, derechos o gravámenes en cuestión, bajo protesta. En este caso, el Proveedor entregará al PNUD los comprobantes por escrito de que el pago de los impuestos, derechos o gravámenes se haya realizado y haya sido debidamente autorizado.



## **4 RIESGO DE PÉRDIDA**

El riesgo de pérdida, daño o destrucción de los bienes se regirá de conformidad con Incoterms 2010, a menos que haya sido acordado lo contrario por las Partes en la parte frontal de esta Orden de Compra.

## **5. LICENCIAS DE EXPORTACIÓN**

Con independencia del Incoterm 2010 que se utilice en esta Orden de Compra, el Proveedor obtendrá todas las licencias de exportación que requieran los bienes.

## **6. BUEN ESTADO DE LOS BIENES Y SU EMBALAJE**

El Proveedor garantizará que los bienes, incluido su embalaje, cumplen con las especificaciones establecidas en la presente Orden de Compra y que aptos para los fines a que suelen destinarse dichos bienes y para los fines que el PNUD comunicó expresamente al Proveedor, y que están libres de defectos de materiales y fabricación. El Proveedor garantizará también que las mercancías estén envasadas o embaladas adecuadamente para proteger los bienes.

## **7. INSPECCIÓN**

- 7.1 El PNUD dispondrá de un plazo razonable después de la entrega de la mercancía para inspeccionarla y rechazar y rehusar su aceptación si no cumplen con lo indicado en la presente Orden de Compra, el pago de los bienes de conformidad con la presente Orden de Compra no se considerará una aceptación de la mercancía.
- 7.2 La inspección anterior al embarque no exonerará al Proveedor de ninguna de sus obligaciones contractuales.

## **8. VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

El Proveedor garantiza que el uso o suministro por el PNUD de la mercancía vendida en virtud de la presente orden de compra no viola ninguna patente, diseño, nombre comercial o marca registrada. Además, el Proveedor, de conformidad con esta garantía, indemnizará, defenderá y mantendrá al PNUD y a las Naciones Unidas a salvo de cualquier acción o reclamación interpuesta contra el PNUD o las Naciones Unidas relativa a una supuesta infracción de patente, diseño, nombre comercial o marca en relación con los productos vendidos bajo esta Orden de Compra.

## **9. DERECHOS DEL PNUD**

En caso de incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones en virtud de los términos y condiciones de esta Orden de Compra, incluyendo pero no limitado a la imposibilidad de obtener las licencias de exportación necesarias o de hacer entrega de todo o parte de los bienes en la fecha o fechas de entrega acordada, el PNUD podrá, después de dar al Proveedor un aviso razonable para que cumpla su obligación y sin perjuicio de cualesquiera otros derechos o recursos, ejercer uno o más de los siguientes derechos:



- 9.1 Adquirir la totalidad o parte de los productos de otros proveedores, en cuyo caso el PNUD podrá exigir al proveedor la responsabilidad por cualquier aumento de los costos en que hubiese incurrido.
- 9.2 Negarse a aceptar la entrega de todos o parte de los bienes.
- 9.3 Rescindir la presente Orden de Compra sin responsabilidad alguna por los gastos de rescisión u otra responsabilidad de cualquier tipo del PNUD.

## **10. RETRASO EN LA ENTREGA**

Sin perjuicio de cualesquiera otros derechos u obligaciones de las partes que constan en el presente, si el Proveedor no pudiera entregar los bienes en la(s) fecha(s) de entrega(s) prevista(s) en esta Orden de Compra, el Proveedor, (i) consultará inmediatamente al PNUD para establecer los medios más rápidos para suministrar la mercancía, y (ii) utilizará un medio rápido de entrega, a su costa (a menos que el retraso se deba a un caso de fuerza mayor), si así lo solicita razonablemente el PNUD.

## **11. CESION Y QUIEBRA**

- 11.1 El Proveedor no podrá, excepto después de haber obtenido el consentimiento por escrito del PNUD, ceder, transferir, dar en prenda o disponer de otro modo de la presente Orden de Compra, o parte de ella, o cualquiera de los derechos u obligaciones del Proveedor en virtud de la presente Orden de Compra.
- 11.2 Si el Proveedor cayera en insolvencia o perdiera el control de la empresa por causa de insolvencia, el PNUD podrá, sin perjuicio de cualesquiera otros derechos o recursos, rescindir inmediatamente la presente Orden de Compra emplazando al Proveedor mediante aviso escrito de terminación.

## **12. UTILIZACIÓN DEL NOMBRE O, EMBLEMA DEL PNUD O DE LAS NACIONES UNIDAS**

El Contratista no utilizará en modo alguno el nombre, el emblema o el sello oficial del PNUD o de las Naciones Unidas con ninguna finalidad.

## **13. PROHIBICIÓN DE PUBLICIDAD**

El Proveedor no anunciará ni hará público el hecho de que es un proveedor del PNUD, sin contar antes con la autorización específica del PNUD en cada caso.

## **14. TRABAJO INFANTIL**

El Proveedor declara y garantiza que ni él mismo ni ninguno de sus filiales realiza 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 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.

Cualquier violación de esta declaración y estas garantías autorizará al PNUD a rescindir la presente Orden de Compra de inmediato, mediante la debida notificación al proveedor y sin responsabilidad alguna para el PNUD por costos de rescisión u otro tipo de responsabilidad.



## 15. MINAS

El Proveedor declara y garantiza que ni él mismo ni ninguna de sus filiales se encuentran activa y directamente comprometidos en actividades de patente, 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.

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

## 16.0 RESOLUCION DE CONFLICTOS

**16.1 Resolución de mutuo acuerdo:** Las Partes realizarán todos los esfuerzos posibles para resolver de mutuo acuerdo cualquier conflicto, controversia o reclamo que surgiese en relación con la presente Orden de Compra o con algún incumplimiento, rescisión o invalidez relacionados con éste. En caso de que las Partes desearan buscar una solución de mutuo acuerdo 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:** Si el conflicto, controversia o reclamo que pudiera surgir entre las Partes en relación con esta Orden de Compra, o con su incumplimiento, rescisión o invalidez no, se resolviera de mutuo acuerdo con arreglo a 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 resolución de mutuo acuerdo de la otra Parte, 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, incluidas sus disposiciones sobre las leyes aplicables. El tribunal arbitral no tendrá autoridad para imponer sanciones punitivas. 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. PRIVILEGIOS E INMUNIDADES

Nada de lo estipulado en estos Términos y Condiciones Generales o en esta Orden de Compra se considerará como renuncia a los privilegios e inmunidades de las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios.

## 18. EXPLOTACIÓN SEXUAL

18.1 El Contratista deberá tomar todas las medidas necesarias para impedir la explotación o el abuso sexual de cualquier persona por parte del Contratista, de sus empleados o de cualquier otra persona que pueda ser contratada por el Contratista para prestar cualquier servicio en virtud del presente Contrato. Para estos efectos, 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 prohibir que lo hagan sus empleados u otras personas contratadas por él, intercambien dinero, bienes, servicios, ofertas de empleo u otros artículos de



valor por favores o actividades sexuales, o entablar relaciones sexuales 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 autorizará al PNUD a rescindir el Contrato de inmediato mediante notificación al Contratista, sin obligación alguna relativa a gastos de rescisión o responsabilidad de ningún otro tipo.

18.2 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 o de cualquier otra persona que pueda contratar el Contratista para realizar alguno de los servicios que incluye este Contrato.

## **19. 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.

## **20. FACULTAD PARA INTRODUCIR MODIFICACIONES**

Con arreglo al Reglamento Financiero y a las normas del PNUD, únicamente el Funcionario Autorizado del PNUD posee la autoridad para aceptar en nombre del PNUD cualquier modificación o cambio del presente Contrato, o 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 contra el PNUD, a menos que se incluya en una enmienda al presente Contrato debidamente firmada por el Funcionario Autorizado del PNUD y por el Contratista.

SECCIÓN 1. INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE								
Nombre/Apellido				Proyecto/Unidad PNUD				
Teléfono/Extensión		Fecha		Cargo				
Acción solicitada		<input type="checkbox"/> Crear nuevo		<input type="checkbox"/> Modificar No.				
		<input type="checkbox"/> Cambiar Location		<input type="checkbox"/> Activar No.				
Tipo de vendor solicitado								
<input type="checkbox"/>	Contrato de Servicios		<input type="checkbox"/>	SSA	<input type="checkbox"/>	ALD	<input type="checkbox"/>	Conferencista
<input type="checkbox"/>	Voluntario		<input type="checkbox"/>	ONG	<input type="checkbox"/>	Proveedor	<input type="checkbox"/>	Otro _____
Firma del solicitante								
SECCION 2 – PERSONAS NATURALES (Para consultores individuales únicamente)								
Apellidos <sup>4</sup>				Nombres				
Nacionalidad		N° de identidad / N° de Pasaporte		Sexo				
				<input type="checkbox"/> Masculino		<input type="checkbox"/> Femenino		
Dirección:								
Ciudad		Municipio/Estado/Provincia		Apartado Postal		País		
Número de Teléfono		Número de Fax		Dirección de e-mail				
SECCION 3 – INFORMACION DEL PROVEEDOR/CONTRATISTA (Para empresas únicamente)								
Nombre de la empresa <sup>5</sup>				Nombre completo de la Casa Matriz, según escritura (si aplica)				
No. de RTN				Página Web URL (si aplica)				
Dirección								
Ciudad		Municipio/Estado/Provincia		Apartado Postal		País		
Persona de contacto (Dirección Principal)			Número de Teléfono		Número de Fax		Dirección de e-mail	
Nombre Cargo/Título								
SECCION 4 – INFORMACIÓN DEL BANCO								

<sup>3</sup> Llenar únicamente Sección 3, 4 y 5

<sup>4</sup> Adjuntar copia de la tarjeta de identidad/pasaporte

<sup>5</sup> Según escritura de constitución



Nombre del Banco			
Código ABA	Código SWIFT	IBAN	
Dirección del banco			
Ciudad	Municipio/Estado/Provincia	Apartado Postal	País
<b>SECCION 5 - INFORMACIÓN DE CUENTA BANCARIA (TITULAR DE LA CUENTA)</b>			
Nombre de la cuenta <sup>6</sup>		Moneda de la Cuenta <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> USD <input type="checkbox"/> € <input type="checkbox"/> Otro _____	
No. de la Cuenta de Banco <sup>7</sup>		Tipo de Cuenta <input type="checkbox"/> Cheques <input type="checkbox"/> Ahorros	
Código de Tránsito <sup>8</sup>	Código Sort <sup>9</sup>	Código BSB <sup>10</sup>	
Yo, _____ <sup>11</sup> , en mi condición de titular de la cuenta, por este medio autorizo al PNUD a realizar pagos directos por concepto de bienes y/o servicios a la cuenta anterior.			
Firma		Fecha	

<b>PARA USO INTERNO DE LA OFICINA DEL PNUD/HONDURAS</b>	
No. de vendor Creado y/o Modificado	
Nombre/Firma de quien ingresa/modifica	Fecha
Nombre/Firma del aprobador	Fecha

<sup>6</sup> Tal como está registrada en el banco

<sup>7</sup> Ingresar sin puntuación sin puntos, guiones o espacios

<sup>8</sup> (Transit Code - 5 dígitos) Bancos Canadienses

<sup>9</sup> (Sort Code - 6 dígitos) Bancos del Reino Unido (UK)

<sup>10</sup> (6 dígitos) Bancos Australianos

<sup>11</sup> Nombre del titular de cuenta