



**SDC/00118949/0122/2020**  
**“Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk y Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual”**



Estimado señor/Estimada señora:

Nos es grato dirigirnos a usted a fin de solicitarle la presentación de una cotización para la " Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk" para uso del Proyecto Identifícate, 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 como fecha máxima el **12 de octubre de 2020** mediante **correo electrónico** a la dirección que se indica a continuación:

### Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

Correo electrónico: [adquisicionespnudhn@undp.org](mailto:adquisicionespnudhn@undp.org)

Si está interesado en presentar una Oferta en respuesta a esta solicitud de cotización, prepare su Oferta conforme a los requisitos y el procedimiento establecidos y preséntela dentro del Plazo de presentación indicado en el documento base. Importante que los proveedores interesados estén pendientes de nuestra página oficial de adquisiciones al siguiente enlace: <https://procurement-notice.undp.org/>, [para enmiendas, notas aclaratorias y demás.](#)

Se agradece confirmar recibo/revisión de esta solicitud de cotización enviando un correo electrónico a [adquisicionespnudhn@undp.org](mailto:adquisicionespnudhn@undp.org), en el que indique si tiene intención de presentar una Oferta o no.

Las cotizaciones presentadas por correo electrónico estarán limitadas a un máximo de 20 MB, en ficheros libres de virus y en un número de envíos no superior a uno. Los ficheros deben estar libres de cualquier tipo de virus o contenido dañado; de lo contrario, se rechazarán.

Será su responsabilidad asegurarse de que su cotización llegue a la dirección mencionada anteriormente en la fecha límite o antes de esta. 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 esté firmada y en formato PDF y libre de cualquier virus o archivo dañado.

Le rogamos tome nota de los siguientes requisitos y condiciones relacionados con el suministro de los bienes antes citados:

El despacho de aduana, en su caso, lo realizará el:	<b>N/A</b>
Dirección o direcciones exactas, o lugar(es) de entrega (identifíquese todos, si son varios).	<b>Lugar de Entrega:</b> Edificio Torre Futura, 7mo piso, Colonia Palmira, Avenida República de Panamá, Tegucigalpa, República de Honduras. <b>Nota:</b> La entrega deberá ser coordinada con el Proyecto Identifícate y el PNUD. La información del enlace del Proyecto y del PNUD será provista al proveedor adjudicado.
Fecha y hora de entrega más tardías (si el momento de la entrega excede a éstas, la	Hasta un máximo de dos (2) semanas a partir de la recepción de la orden de compra.



cotización podrá ser rechazada por el PNUD)	
Requisitos de embalaje	N/A
Programa de entrega	Obligatorio
Moneda de cotización preferida	La Moneda de la Oferta es <b>Lempiras</b> . Para empresas domiciliadas en el extranjero, se aceptará cotización en <b>dólares</b> . Para facilitar la evaluación y comparación de las ofertas que se encuentren en diferentes monedas, los precios ofertados serán convertidos a dólares estadounidenses, utilizando el tipo de cambio operativo oficial de la ONU vigente a la fecha de presentación de ofertas.
IVA sobre el precio cotizado	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 para el trámite de orden de compra exenta.
Fecha límite para la presentación de la cotización	<b>12 de octubre de 2020</b> Favor enviar su oferta a la cuenta de correo electrónico: <a href="mailto:adquisicionespnudhn@undp.org">adquisicionespnudhn@undp.org</a>
Toda la documentación, incluidos catálogos, instrucciones y manuales operativos, estará escrita en el siguiente idioma	Las soluciones deben ser instaladas completamente en idioma español. El material por entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español y generados directamente por el fabricante de la respectiva solución.
Documentos que deberán presentarse	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Formulario del Anexo 2</b> debidamente firmado por el Representante Legal y sellado y conforme a la lista de requisitos que se indica en el Anexo 1;</li> <li>2. <b>Escritura de Constitución de Sociedad</b>, en la cual figure el nombre del Representante Legal, facultado para remitir cotización;</li> <li>3. <b>Copia del documento de identificación</b> del Representante Legal de la Empresa;</li> <li>4. <b>Copia del RTN</b> de la empresa.</li> <li>5. <b>Permiso de Operación vigente</b>, emitido por autoridad competente.</li> <li>6. <b>Acreditar como mínimo tres (3) experiencias en ventas, instalación, configuración y capacitación en soluciones informáticas en los últimos 5 años.</b> Al menos una (1) de esas experiencias deberá estar relacionada con los productos o soluciones ofertadas. Las experiencias serán acreditadas mediante copia de contrato, orden de compra, acta de liquidación de contrato o constancia de servicios prestados a satisfacción emitida por el cliente al cual se le brindó el</li> </ol>



	<p>servicio, en la que figuren: Nombre del cliente, duración del contrato, descripción del servicio, valor del contrato, dirección de email y teléfono de contacto del cliente.</p> <p><b>7. Presentación de Carta de Autorización del Fabricante</b>, como representante o distribuidor local de las marcas ofertadas.</p> <p><b>8. Presentación de certificados oficiales del fabricante del producto ofertado para el personal que se proporcionará</b> para respaldar la ejecución de este proyecto entre personal dedicado a la implementación de la solución y los instructores certificados para brindar la capacitación requerida.</p> <p><b>9. Presentación de documentación tales como catálogos, manuales, brochures, fichas técnicas, etc.</b>, que sustenten el cumplimiento de las especificaciones solicitadas de los productos y modelos ofertados.</p> <p>El PNUD se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento la documentación adicional que a su criterio considere necesaria para acreditar las calificaciones y condición jurídica del ofertante.</p> <p><b>La no presentación del Formulario ANEXO 2 debidamente firmado y demás documentación solicitada podrá ser motivo de descalificación de este proceso de adquisición, así como la no aceptación de los Términos y Condiciones Generales (TCG) del PNUD.</b></p> <p><b>El envío de la cotización sin firma del Representante Legal de la empresa también será motivo de rechazo de la oferta.</b></p>
<p>Período de validez de la cotización, a partir de la fecha de presentación</p>	<p>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 RFQ. El Proveedor confirmará entonces la ampliación por escrito, sin modificación alguna de la Cotización.</p>
<p>Cotizaciones parciales</p>	<p>No permitidas.</p>
<p>Condiciones de pago<sup>1</sup></p>	<p><b>Primer pago:</b> del 90% del monto total de la orden de compra dentro de los treinta (30) días contados a partir de la implementación, prueba, puesta en marcha y capacitación de las Soluciones contratadas, la presentación del Acta de Recepción a Conformidad suscrita entre el Proveedor, Proyecto y PNUD y la factura comercial a nombre del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) haciendo referencia al Proyecto 00118949 "Programa de apoyo para la eficiencia y</p>

<sup>1</sup> El PNUD prefiere no desembolsar ningún adelanto a la firma del contrato. Si el proveedor requiere estrictamente un pago anticipado, se limitará a un máximo del 20 % del precio total cotizado. Para cualquier porcentaje más alto, o pago anticipado de USD 30 000 o más, el PNUD exigirá al proveedor que presente una garantía bancaria o un cheque bancario a nombre del PNUD, por la misma cantidad que el importe anticipado por el PNUD al proveedor.



	<p>la transparencia del proceso de modernización del documento nacional de identificación en Honduras”.</p> <p><b>Segundo pago:</b> del 10% del monto total de la orden de compra al vencimiento del período de soporte técnico, que tiene una duración de 6 meses contados a partir de la fecha del Acta de Recepción a Conformidad.</p>
Criterios de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta técnica/pleno cumplimiento de los requisitos y precio más bajo<sup>2</sup></li> <li>- Plena aceptación de los Términos y Condiciones Generales de la Orden de Compra o del Contrato.</li> </ul>
Indemnización fijada convencionalmente	0.5% del monto total de la orden de compra por cada día calendario de retraso hasta un máximo de 10% (se revisará caso por caso).
El PNUD adjudicará el contrato a:	Uno o más proveedores que presenten el precio evaluado más bajo por Lote cuya oferta sea técnicamente aceptable.
Tipo de contrato que deberá firmarse	Orden de Compra
Condiciones especiales del contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cancelación de la Orden de Compra o del Contrato si los resultados o la terminación se retrasaran más de 20 días calendario.</li> <li>- Por incumplimiento en la entrega del producto según las especificaciones remitidas por el PNUD, o por las especificaciones ofertadas por el proveedor.</li> </ul>
Condiciones para la liberación del pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizarán un solo pago del 100% contra lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Aceptación por escrito de los bienes</b>, basada en el cumplimiento completo con los requisitos de la SdC</li> <li>- Factura proforma para elaboración de orden de compra exonerada</li> <li>- Recibo</li> <li>- Se requiere 30 días de crédito una vez entregada la factura comercial</li> </ul> </li> </ul>

<sup>2</sup> El PNUD se reserva el derecho de no adjudicar el contrato a la oferta con el precio más bajo, si el segundo precio más bajo de entre las ofertas aceptables resulta ser significativamente superior, y si el precio es más alto que la oferta aceptable más baja en no más del 10%, y el presupuesto puede cubrir satisfactoriamente la diferencia de precio. El término «significativamente superior», en el sentido que se utiliza en esta disposición, se refiere a las ofertas que hayan superado los requisitos predeterminados establecidos en las especificaciones.



<p>Anexos a esta SdC</p>	<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>- Formato de Creación/modificación de vendedor (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>
<p>Persona de contacto para todo tipo de información (Preguntas por escrito únicamente)<sup>3</sup></p>	<p><b>Unidad de Adquisiciones</b>                  Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)                  E-mail: <a href="mailto:adquisicionespnudhn@undp.org">adquisicionespnudhn@undp.org</a></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 y/o servicios 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 y Especificaciones Técnicas

### Antecedentes:

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Honduras (PNUD), ha suscrito con el Registro Nacional de las Personas (RNP), el Convenio de Cooperación 00118949 titulado “Programa de apoyo para la eficiencia y la transparencia del proceso de modernización del documento nacional de identificación en Honduras”, también denominado “Identifícate”, que ha sido diseñado para apoyar el proceso de enrolamiento con el que se identificará, con altos niveles de certeza, a los hondureños que se encuentren en el territorio nacional y que tengan 16 años o más, por lo que estarán en edad de votar para las elecciones generales de 2021.

Para lograr dicho objetivo, se llevará a cabo un proceso de enrolamiento digital biométrico que iniciará en el año 2020 con el que se acercarán los servicios de identificación a toda la población a través de unidades móviles y centros de enrolamiento que serán desplegados en todos los municipios del país durante al menos 8 meses. Este despliegue, que incluye la implementación de 20 centros logísticos regionales y 1 centro logístico nacional en Tegucigalpa y una campaña efectiva y amplia de información y motivación, permitirá alcanzar todos los rincones del país, de forma que nadie se quede sin enrolarse.

En este aspecto, el PNUD proporcionará como aliado estratégico del RNP los servicios de adquisición de los bienes y servicios necesarios para desarrollar la infraestructura operativa para el proceso de enrolamiento que incluye la adquisición de equipos y licencias para el Proyecto.

### 2. Objeto de la Cotización:

El objetivo general de la contratación es contar con:

- 1) Un Software que permita automatizar y optimizar las tareas relacionadas al proceso de monitoreo, control y gestión de las estaciones de trabajo y servidores del Proyecto y un Software de Mesa de Ayuda que permita mejorar la asistencia técnica a los usuarios y la gestión de incidentes TI.
- 2) Un Software de Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual.

### 3. Detalle de la Adquisición:

Nº de Lote	Descripción/especificaciones del Lote que se suministrará	Cantidad	Fecha de entrega
<b>Lote N°1</b> “Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk”	Solución para Gestión y Monitoreo de Red para Estaciones de Trabajo y Servidores	1	Máximo 2 semanas a partir del recibo de la orden de compra incluye Implementación, Pruebas, Puesta en Marcha y Capacitación
	Solución para Mesa de Ayuda (HelpDesk)	1	
	Implementación, Pruebas y Puesta en Marcha de las Soluciones para Gestión y Monitoreo de Red y Mesa de Ayuda (HelpDesk)	1	
	Capacitación para 12 personas con Certificación del Fabricante	12	
	Soporte Técnico por 6 meses	1	



N° de Lote	Descripción/especificaciones del Lote que se suministrará	Cantidad	Fecha de entrega
<b>Lote N°2</b> "Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual"	Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual	1	Máximo 2 semanas a partir del recibo de la orden de compra incluye Implementación, Pruebas, Puesta en Marcha y Capacitación
	Implementación, Pruebas y Puesta en Marcha de las Soluciones para Gestión y Monitoreo de Red y Mesa de Ayuda (HelpDesk)	1	
	Capacitación para 12 personas con Certificación del Fabricante	12	
	Soporte Técnico por 6 meses	1	

**4. Criterios de Calificación (Cumple / No cumple)**

N°	Criterios Mínimos de Calificación (Cumple / No cumple)
1	Empresa legalmente constituida, dedicada al desarrollo, ventas, implementación o personalización de soluciones informáticas con al menos 3 años de experiencia en el rubro:
	<b>a.</b> Escritura de Constitución de Sociedad, en la cual figure el nombre del Representante Legal, facultado para remitir cotización.
	<b>b.</b> Copia del documento de identificación del Representante Legal de la Empresa.
	<b>c.</b> Copia del RTN de la empresa.
2	<b>d.</b> Permiso de Operación vigente, emitido por autoridad competente.
	Acreditar como mínimo tres (3) experiencias en ventas, instalación, configuración y capacitación en soluciones informáticas en los últimos 5 años. Al menos una (1) de esas experiencias deberá estar relacionada con los productos o soluciones ofertadas.
3	Las experiencias serán acreditadas mediante copia de contrato, orden de compra, acta de liquidación de contrato o constancia de servicios prestados a satisfacción emitida por el cliente al cual se le brindó el servicio, en la que figuren: Nombre del cliente, duración del contrato, descripción del servicio, valor del contrato, dirección de email y teléfono de contacto del cliente.
	Presentación de Carta de Autorización del Fabricante, como representante o distribuidor local de la marca ofertada.
4	Presentación de certificados oficiales del fabricante del producto ofertado para el personal que se proporcionará para respaldar la ejecución de este proyecto entre personal dedicado a la implementación de la solución y los instructores certificados para brindar la capacitación requerida.
5	Presentación de documentación tales como catálogos, manuales, brochures, fichas técnicas, etc., que sustenten el cumplimiento de las especificaciones solicitadas de los productos y modelos ofertados.

5. Especificaciones Técnicas / Funcionalidades mínimas Requeridas LOTE N°1

LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk	
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas
<b>SOLUCIÓN PARA GESTIÓN Y MONITOREO PARA ESTACIONES DE TRABAJO Y SERVIDORES</b>	
General	<b>Se deberá incluir licencia para al menos 1,700 equipos, y 100 Servidores.</b>
	La solución debe permitir la definición de licencias nombradas o concurrentes.
	La solución debe contar con un único agente que se instale en las estaciones para las funciones de Inventario de hardware y software
	La solución debe poder integrarse de manera nativa con herramienta CMDB para la gestión de activos y configuración.
	La solución debe estar compuesta de módulos de aplicación integrados en una única solución (Administración de usuarios, configuraciones, inventarios)
	El sistema debe permitir la creación de campos adicionales en el inventario campos ilimitados asociados a la estación de modo que puedan ser consultados cuando sea necesario.
	Integración nativa con CMDB de forma tal que las estaciones inventariadas por el módulo de inventario se importen como CIs a la CMDB y permita actualización de datos entre los dos módulos.
	La herramienta debe poder definir tiempos de inactividad de los usuarios logueados en las consolas. Esto con el fin de liberar su licencia y que pueda ser usada por otro usuario.
	La solución debe contar con un único agente que se instale en las estaciones para las funciones de Inventario de hardware y software
Portal de Gestión	La solución debe permitir la recuperación de contraseña de forma remota para los dispositivos móviles
	La solución debe permitir el diseño de reglas de negocio
	La solución debe permitir el diseño y aprobación de políticas de cumplimiento y mantener versiones anteriores para cada política
Integración	La solución debe permitir la integración nativa con herramienta de Service Desk para gestión de incidentes de forma automatizada
	La solución debe permitir la integración nativa con herramienta CMDB para la gestión de configuración de dispositivos
Gestión de Dispositivos	La solución debe permitir crear un listado con filtrado, ordenamiento y búsqueda de dispositivos según sea necesario
	La solución debe permitir obtener el inventario de hardware de cada dispositivo
	La solución debe permitir obtener el inventario detallado de software instalado en los dispositivos y aplicaciones instaladas
	La solución debe permitir visualizar las condiciones de conectividad a internet o redes locales de cada dispositivo

<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>	
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>
	La solución debe permitir visualizar el estado actual del dispositivo móvil
	La solución debe permitir visualizar la ubicación del dispositivo móvil en el mapa basado en georreferencia
	La solución debe permitir el bloqueo remoto de pantalla para los dispositivos móviles
	La solución debe permitir el cambio de contraseña del usuario local del dispositivo dese de la consola administración y de forma remota
	La solución debe permitir el restaurar los valores de fábrica desde un "reseteo" remoto de configuración
	La solución debe permitir el seguimiento del dispositivo móvil basado en georreferencia y puntos visitados
	La solución debe permitir el bloqueo permanente de ingreso al dispositivo
Agente y Descubrimiento	La solución debe permitir el descubrimiento de dispositivos de cómputo y de red por medio de diferentes protocolos como LDAP, WMI, SNMP, ICMP.
	La solución debe garantizar que toda la información de los inventarios sea transferida al servidor de manera encriptada.
	El agente debe permitir la generación de inventarios cada cierto número de días (de forma incremental y total).
	El agente para la toma de Inventario debe detectar automáticamente los cambios generados sobre el PC y reportarlos en línea al Servidor.
	Se debe proveer un método de identificación que permita evitar la duplicidad de las estaciones en la base de datos cuando se presenten casos de renombramiento de estaciones y formateo de discos duros.
	La herramienta debe disponer de integración con grupos de dispositivos del LDAP, así como tener la posibilidad de definir grupos personalizados y agrupar de forma dinámica las estaciones de trabajo de acuerdo a estas agrupaciones para ejecutar determinadas acciones con el uso de estos grupos.
Inventario	La consola de inventario debe mostrar datos de Sistema, tales como: usuario del sistema, estado: on-line/off-line, fecha en la que se efectuó el inventario, nombre de la estación, grupo de trabajo, dominio.
	La consola debe permitir la creación de campos adicionales ilimitados para todos los tipos de dispositivos del inventario
	La consola de inventario debe mostrar datos de Recursos compartidos, tales como: Nombre del recurso, tipo de recurso, descripción y ruta de ubicación. Se puede eliminar el recurso compartido, sin tener que ir a la estación o tomar control remoto.
	Archivos o software por extensión: Por defecto se deben recolectar todos los archivos ejecutables. La herramienta debe permitir recolectar extensiones adicionales de software (P.ej. .MP3, .JPG, .AVI, .MPG, .MPE, .DLL, .PNG y otras).
Inventario de Hardware	La consola de inventario debe mostrar datos de Memoria, tales como: Física y virtual, total, disponible, memoria virtual, Número total de sockets disponibles, utilizados y

<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>	
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>
	<p>detalle de cada socket con el tamaño de la tarjeta de memoria instalada, tipo (SIMM, DIMM, SDRAM, DDR I, DDR II, otras) y RAM máxima que puede ser instalada en la estación.</p> <p>La consola de inventario debe mostrar datos de Discos, tales como: Información sobre discos físicos y lógicos, tamaño, particiones, sistema de archivos, espacio, serial, marca.</p> <p>La consola de inventario debe mostrar datos de Hardware, tales como: Fabricante, tipo y descripción. Todo el hardware definido es reconocido automáticamente por medio de los DRIVERS instalados, se reconoce: monitor, teclado, mouse, tarjetas de video, discos externos e internos, modem, unidades de disquete, controladoras de disco, impresoras, dispositivos de audio (media), tarjetas de red, PCMCIA, puertos: USB, LPT1, COM1, COM2, controladores SCSI, tarjeta madre, unidades de cinta y otros, permite ejecutar filtros para visualizar algún tipo de hardware específico.</p>
	<p>La solución debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de la compañía.</p> <p>Los reportes deben ser vistos en forma integrada dentro de la solución</p>
Reportes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de la compañía.</li> <li>• La solución debe permitir personalización de la presentación (Layout) de los distintos reportes que se pueda generar, por ejemplo, Banners, Logo, Tipos de Gráfico, entre otros.</li> <li>• La solución debe permitir exportar los reportes generados a distintos formatos de archivo, al menos xls, HTML, PDF, DOC.</li> <li>• La solución debe permitir la definición de esquemas recurrentes bajo los cuales un reporte o un conjunto de reportes se envíen a determinada hora y día a un conjunto de destinatarios previamente definidos vía correo electrónico.</li> <li>• Se puede ver el listado de máquinas, según la agrupación realizada en el módulo de inventario (modulo incluido o separado, especificar). Así también ver el estado de instalación en las maquinas por medio de diferentes gráficos.</li> <li>• Debe tener una tienda de reportes en línea, donde el usuario pueda descargar de forma gratuita el reporte que necesite</li> </ul>
Alertas	La solución debe poseer manejo de Alarmas Automáticas para todos los cambios de Hardware y Software en el PC.
Políticas	La solución deberá permitir la configuración de políticas de restricciones en configuración de los dispositivos (Laptops)
	La herramienta deberá permitir implementar políticas de configuración de contraseña permitida y seguridad basada en parámetros como longitud, tipo de caracteres, case sensitive, u otros.



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>	
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>
	<p>La herramienta debe permitir configurar políticas en configuración de cuentas de correo en el dispositivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución deberá permitir la configuración de políticas de restricciones en configuración de los dispositivos</li> <li>• La herramienta deberá permitir implementar políticas de configuración de contraseña permitida y seguridad basada en parámetros como longitud, tipo de caracteres, case sensitive, u otros.</li> <li>• La solución debe permitir configuración de políticas de WiFi</li> <li>• La solución debe permitir incluir Web Clips en los dispositivos móviles</li> <li>• La herramienta debe permitir configurar políticas en configuración de cuentas de correo en el dispositivo</li> <li>• La herramienta debe permitir configurar de forma remota políticas de configuración de clientes de correo Microsoft</li> <li>• La solución debe permitir configurar políticas de navegación segura (Listas blancas, listas negras, bookmarks)</li> <li>• La solución deberá permitir la aplicación de políticas de seguridad por agrupaciones de dispositivos</li> </ul>
	La herramienta debe permitir configurar de forma remota políticas de configuración de clientes de correo Microsoft
	La solución debe permitir configurar políticas de navegación segura (Listas blancas, listas negras, bookmarks)
	La solución deberá permitir la aplicación de políticas de seguridad por agrupaciones de dispositivos. Las políticas se implementan en algunos casos por la estructura organizacional de nuestro controlador de dominio, este está organizado por unidades de trabajo del proyecto. La expectativa es implementar las políticas recomendadas en base a mejores prácticas y la dinámica de la operación de la institución
Restricciones	La herramienta debe permitir configurar aceptación o no de cookies en el navegador
	La solución deberá permitir habilitar WiFi de forma remota (Exclusivamente Laptops)
	La herramienta deberá permitir la configuración (habilitar, inhabilitar) la cámara integrada del dispositivo
	La solución debe permitir la gestión de puertos USB
	La solución debe permitir configurar que las aplicaciones accedan o no al micrófono
Reglas	<p>La solución debe contar con reglas que permitan ejecutar acciones programadas en base a ciertas condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en ubicación geográfica tipo Geofencing</li> <li>• La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en horarios tipo Timefencing</li> </ul>



LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk	
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en cambio en el Inventario, permitiendo acciones automáticas al detectar modificaciones no permitidas</li> <li>La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en conexión a redes WiFi permitidas o no permitidas, tipo WIFI fencing</li> <li>La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el cumplimiento o incumplimiento de políticas asignadas</li> <li>La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el ingreso de usuarios al dispositivo</li> </ul>
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en ubicación geográfica tipo Geofencing. Se instalará en estaciones de trabajo portátiles.
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en horarios tipo Timefencing <b>Ejemplos:</b> regla de apagado de equipos de forma programada o despliegues programados de configuraciones, parches o instalaciones de software.
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en cambio en el Inventario, permitiendo acciones automáticas al detectar modificaciones no permitidas <b>Se refiere a:</b> Cambios en dispositivos, como alteraciones en RAM, disco duro y otros, desinstalación o instalación de software, y otros
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en conexión a redes WiFi, permitidas o no permitidas, tipo Wifi fencing
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el cumplimiento o incumplimiento de políticas asignadas
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el ingreso de usuarios al dispositivo
	Manejo de Contenidos
La solución debe incluir la gestión de contenidos y autorización desde consola (Laptops Exclusivamente)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La solución debe incluir la gestión segura de contenidos</li> <li>La solución debe incluir la gestión de contenidos y autorización desde consola</li> <li>La solución debe permitir la gestión de contenido offline</li> <li>La solución debe permitir la captura y visualización de imágenes</li> <li>La solución debe permitir la captura y visualización de video</li> <li>La solución debe permitir la captura y visualización de sonido</li> <li>La solución debe permitir la visualización de Office</li> <li>La solución debe permitir el borrado/reemplazo de contenidos</li> </ul>	
La solución debe permitir la inclusión de campos adicionales para los datos e información asociados a contratos.	

<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>	
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>
Gestión de Elementos y su Configuración	La solución debe permitir la creación y gestión de proveedores con sus datos y cualidades correspondientes, al menos: nombre de proveedor, correo, contacto principal, teléfono, sitio web, entre otros.
	La solución debe permitir la organización de los Elementos de Configuración en categorías específicas y representativas a dichos elementos.
	La solución debe permitir la creación de estados y flujos de proceso para cada categoría de Elementos de Configuración de forma independiente.
Herramienta de Soporte Remoto a Usuarios	La solución debe permitir establecer una comunicación de control remoto vía internet entre la mesa de servicio y una o múltiples estaciones de usuario (Windows, Linux o Mac) que se encuentren fuera de la red local.
	Deberá guardar el histórico de acciones realizadas durante la sesión de control remoto para revisión y auditoría posterior.
	Deberá permitir que el especialista de soporte que esté ejecutando una sesión de control remoto sobre una estación de usuario, puede transferir dicha sesión a un segundo especialista para que éste continúe con el proceso de soporte sin interrupciones.
	Incluir opción de Chat para que los especialistas de soporte pueden interactuar con los usuarios finales o con otros especialistas a través de chat para solucionar inquietudes en tiempo real.
	Permitir que los especialistas de soporte puedan transferir archivos desde y hacia las estaciones de los usuarios de manera rápida y segura para un servicio de soporte completo.
	La conexión y el soporte remoto deberán realizarse de manera segura (cifrada) y sin impedimentos o limitaciones por elementos como firewalls, routers, NATs u otros, y sin requerir modificaciones adicionales en estos dispositivos.
	Permitir la opción de grabar automáticamente el resumen de la sesión de control remoto.
	Permitir ejecutar el control remoto sin necesidad de instalar un agente o un cliente en el equipo remoto.
Capacitación	Permitir ajustar resolución, o tamaño de pantalla para visualizar de la mejor forma el equipo remoto.
	Se debe de impartir una capacitación de 8 horas mínimo, de la herramienta para 12 personas, y debe incluir certificación.
Soporte	Soporte: La empresa adjudicada deberá implementar brindará soporte de primer nivel a la institución en un horario 24X7X365 durante la vigencia de la garantía de la solución de forma remota o presencial según el caso lo amerite.
Otros	Se debe cotizar <b>licenciamiento perpetuo</b> ; la instalación y configuración debe ser <b>on-premises</b>

LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk	
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas
<b>SOLUCIÓN PARA MESA DE AYUDA (HELPDESK)</b>	
Licenciamiento	<p>La solución y/o conjunto de soluciones debe ofrecer un esquema de Licenciamiento bajo el cual los usuarios finales (clientes) no requieran ser licenciados por el uso de componentes de Autoatención, como el Sistema de Gestión de Conocimiento y la Creación/Búsqueda de Casos.</p> <p>Se debe cotizar <b>licenciamiento perpetuo</b>; la instalación y configuración debe ser <b>on-premises</b></p>
Aplicaciones móviles	El Sistema deberá incluir consolas de Uso y Gestión a través de una aplicación móvil nativa compatibles con sistemas operativos IOS y Android, estas deben ser descargadas desde la tienda de cada fabricante de forma gratuita.
Aprobación y Requerimientos	La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir definir Esquemas de Aprobación propios de las gestiones de Requerimientos de Servicio. Entendiéndose por Esquema las etapas, roles, niveles de aprobación, etc.
Arquitectura	<p>La solución debe estar optimizada para ambientes Cloud y los tiempos de respuesta en la Gestión de casos debe ser rápida para poder gestionar elevados volúmenes de casos diarios.</p> <p>La solución debe estar compuesta de módulos de aplicación que puedan ser instalados de forma independiente (Servidor principal, consolas de acceso, módulo de seguridad, módulo de reportes, módulos web, otros)</p>
Base de Conocimiento	<p>La solución debe permitir configurar un sistema de gestión de conocimiento, que pueda ser publicada con artículos técnicos y artículos para usuario final mediante distintas interfaces. Estos no deben tener un límite de artículos a publicar y no debe haber costos adicionales asociados.</p> <p>El sistema debe contar con una Base de Datos de Conocimiento en línea con procesos de aprobación, para las soluciones creadas que puedan ser públicas o privadas para los usuarios finales, y que estos puedan consultarlas sin ser objeto de licenciamiento. Estas soluciones deben poder ser calificadas por parte del usuario final y el acceso a los usuarios finales debe ser ilimitado.</p>
Chat	La solución debe permitir que el Chat nativo se pueda integrar con el sitio Web del cliente, para atención a usuario final desde la misma pagina
Configuración de Turnos	La solución debe permitir definir los turnos por especialista o grupo de especialista con la capacidad de indicar los días y el horario laboral.
Encuestas de satisfacción	La solución debe contar con un sistema de Encuesta de Satisfacción, el cual puede ser automatizado y configurado según requerimientos de negocio y técnicos.
Esquema Multi-proyecto	La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir la definición, uso y segmentación de múltiples proyectos o mesas de servicio sobre la misma base de datos de modo que se puedan manejar paralelamente sobre el mismo sistema con



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>	
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>
	<p>categorizaciones, SLAs, Calendarios, técnicos y usuarios independientes o compartidos según la necesidad.</p> <p>La solución debe permitir la creación de proyectos no TI y que la parametrización de estos sea fácil para el administrador.</p>
Gestión de Casos	<p>La solución debe permitir la gestión de incidentes y peticiones de servicio de forma independiente. Mediante esta gestión se deberá crear, editar, modificar, asignar, enrutar, cerrar y generar conocimiento sobre cada uno de estos tipos de casos.</p> <p>La solución debe permitir la ejecución de reglas basadas en las notas agregadas por el usuario y especialista, estas reglas deben ejecutar acciones como enviar correo, modificar el estado del caso, etc.</p>
Gestión de elementos y su configuración	<p>La herramienta deberá permitir crear relaciones entre Elementos de Configuración, y definir N tipos de relaciones, tal como es parte de, asociado a, conectado a, entre otras.</p> <p>La solución debe permitir la gestión de Contratos, Facturas y otros documentos relacionados a los Elementos de Configuración que soportan.</p>
Gestión de Tareas	<p>La solución debe poder definir flujos globales para las tareas y debe poder configurarse flujos para los procedimientos que incluyen un listado de tareas, para garantizar que una tarea no se ejecuta hasta que no se realizara las tareas prerequisites o el flujo definido.</p>
Infraestructura	<p>La solución y/o conjunto de soluciones debe asegurar compatibilidad con tecnologías de Alta Disponibilidad y Tolerancia a Fallos para cualquiera de sus capas (Presentación, Web, Datos)</p>
Instalación	<p>La solución debe ser instalada completamente en español. El material a entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español y generados directamente por el fabricante de la solución.</p>
Integración	<p>La solución debe permitir integración con Active Directory o cualquier directorio que use el protocolo LDAP para importación de usuarios y validación de usuarios en la solución utilizando la información de Active Directory y LDAP.</p> <p>La solución debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas de dominio y contraseñas a los usuarios finales.</p> <p>La herramienta debe estar en la capacidad de incluir un BUS de integración para realizar la orquestación entre diferentes plataformas con el objetivo de facilitar el consumo de servicios desde la mesa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución debe permitir integración con Active Directory o cualquier directorio que use el protocolo LDAP para importación de usuarios y validación de usuarios en la solución utilizando la información de Active Directory y LDAP.</li> <li>• La solución debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas de dominio y contraseñas a los usuarios finales.</li> </ul>



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>	
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución debe poseer la capacidad de sincronización Unidireccional y Bidireccional entre la herramienta y Active Directory de Microsoft.</li> <li>• La solución debe incluir funcionalidades (API Rest) que permitan integración con otras aplicaciones según las necesidades de la compañía.</li> <li>• La solución debe permitir la relación y asociación de los elementos de configuración (CMDB) a el o los servicios que así lo requieran.</li> <li>• La solución de Service Desk debe permitir la integración nativa con Sistemas de Gestión de Configuración (CMDB) del mismo fabricante.</li> <li>• La solución debe permitir el seguimiento y trazabilidad de los casos creados y su relación con los elementos de configuración de un sistema de gestión de configuración (CMDB)</li> <li>• La solución y/o conjunto de soluciones debe proveer como parte de su documentación el listado de Web Services o API de integración, Operaciones, Parámetros de Entrada y Salida que ésta posee, para facilitar la integración con sistemas externos.</li> <li>• La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir la personalización de los Web Services que ésta dispone. Entendiéndose por personalización la adición/sustracción de atributos (Tags) dentro de cada operación asociada a un Web Services</li> <li>• La solución y/o conjunto de soluciones debe asegurar la trazabilidad bidireccional entre ésta y el sistema de gestión de la Configuración (CMDB). Para este escenario se define la bidireccionalidad como la capacidad de ver los detalles de los elementos de configuración relacionados a un caso, desde la interfaz de Gestión de Casos; y la capacidad de ver los detalles de los casos relacionados a un elemento de configuración, desde la interfaz del software de Gestión de Configuración (CMDB).</li> <li>• La solución de mesa de servicio debe estar en la capacidad de integrarse nativamente con el Sistema de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante, con la cual se debe poder gestionar el personal en campo, optimizando el recurso a través de asignaciones específicas de ordenes por especialidad, disponibilidad y ubicación geográfica de los recursos.</li> <li>• La integración nativa con el Sistema de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante debe permitir a futuro realizar el seguimiento de las tareas realizadas por los especialistas o técnicos en campo obteniendo información del estado actual de la tarea en campo, ubicación del cliente.</li> <li>• La herramienta debe contar con al menos 15 servicios expuestos y un Administrador de API que indique de forma clara y sencilla como realizar la integración con terceros.</li> <li>• La herramienta debe estar en la capacidad de incluir un BUS de integración para realizar la orquestación entre diferentes plataformas con el objetivo de facilitar el consumo de servicios desde la mesa.</li> </ul>

<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>	
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El BUS de integración no deberá tener un costo adicional y debe manejar lenguaje estándar para que la entidad este en la capacidad de crear sus integraciones de forma autónoma.</li> </ul>
Módulo Solicitudes	La solución debe permitir al usuario registrar "Solicitudes" sin ser categorizadas previamente como incidentes o requerimientos de servicio. Permitiendo posteriormente al especialista realizar esta asignación.
Notificaciones	La solución debe permitir enviar de forma automática notificaciones vía correo electrónico al usuario final. Si el usuario responde a este correo, la solución deberá adjuntar al caso de forma automática una notificación con la respuesta, dando continuidad al caso.
Portal de usuario final	La solución debe permitir la integración con los servicios de correo electrónico de LA COMPAÑÍA, y permitir la creación de un caso de forma automatizada en la mesa de servicio a partir del envío de un correo electrónico por parte de cualquier usuario.
	La herramienta deberá incluir el mecanismo de Chat desde el portal de usuario final para establecer comunicación con los especialistas de la Mesa de Servicio, permitir que el especialista decida si la conversación se convierte de manera automática en un caso registrado automáticamente en la Mesa de Servicio.
	La solución deberá permitir a través del chat referenciar el número de caso para pedir informe del avance del mismo a los especialistas de la Mesa de Servicio.
Reportes	La solución debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad del proyecto Identificate.
	La solución debe incluir reportes preconfigurados incluyendo las métricas principales según mejores prácticas ITIL., por medio de una tienda de reportes gratuitos.
Roles y Permisos	La solución debe permitir la definición de distintos roles en el sistema, cada rol implica determinados permisos y privilegios en el sistema y en los datos contenidos en este. Al menos se deben definir: Agentes Especialistas, Supervisores, Auditores, Usuarios, Administradores de Solución, Gestor de CMDB.
	La solución debe permitir la auditoría de los permisos generados a los roles. Esta consulta debe implicar también permisos.
Service Management	Los flujos de los procesos según ITIL pueden crearse o modificarse de acuerdo a las necesidades de cada proceso. Esto debe realizarse a través de interfaz gráfica únicamente de modo que sea amigable y fácil para el administrador de la solución. No se debe requerir llenar formularios o realizar programación para su modificación.
	Diseño de procesos: debe contar con una interfaz gráfica para que "no programadores" puedan diseñar e implementar los procesos, por ejemplo: procesos de realización de peticiones, creación automática de problemas, etc.
	La Solución debe permitir incluir proveedores y terceros y poder asociarlos a contratos y acuerdos dentro del Service Desk



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>	
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>
	La solución debe permitir nativamente la gestión de contraseñas de los usuarios y como mínimo debe permitir configurar la Duración Máxima de la contraseña (días), Duración Mínima de la contraseña (horas), Cantidad de contraseñas recordadas.

**6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS / FUNCIONALIDADES MÍNIMAS REQUERIDAS - LOTE N°2**

<b>LOTE N°2 - Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual</b>	
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>
<b>SOFTWARE DE MONITOREO DE ACTIVIDAD DE USUARIOS Y ANALÍTICA CONDUCTUAL</b>	
Características mínimas requeridas	Herramienta que permita el monitoreo de actividad de los usuarios de la red interna, capture la pantalla del usuario, genere alertas ante una actividad no autorizada por la Institución.
	La solución debe ser capaz de monitorear 1,650 estaciones de trabajo con sistema operativo Windows 7, Windows 8 o Windows 10 y debe de permitir crecimiento en caso de que la institución requiriera más licencias.
	La solución debe contar con una consola de administración central en donde se puedan establecer políticas de monitoreo ya sea por usuario individual o grupos de usuarios.
	La solución debe de contar con módulos que permitan establecer palabras en listas negras, las cuales deben de ser comparadas en tiempo real con las pulsaciones de teclas presionadas por el usuario, al momento de que el usuario escriba una palabra que se encuentre en la lista, se enviará una alerta por correo electrónico al operador de la solución.
	La solución debe de contar con una función de captura de pantalla automática, independiente de la acción que esté realizando el usuario, esta captura se debe de tomar con una frecuencia de por lo menos cada 30 segundos y la frecuencia debe de ser configurable.
	La solución debe de contar con una función que permita a los investigadores revisar inmediatamente las capturas de pantalla con opciones de reproducción de foto por foto o la reproducción de un video.



<b>LOTE N°2 - Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual</b>	
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>
<b>SOFTWARE DE MONITOREO DE ACTIVIDAD DE USUARIOS Y ANALÍTICA CONDUCTUAL</b>	
	La solución debe construir un rastro digital para cada usuario o grupo. Además, debe ser capaz de reconocer palabras clave y activadores de alerta específicos definidos por la organización.
	La solución debe de tener módulos de inteligencia artificial que determinen el nivel de riesgo de cada usuario, con base a la información recopilada de cada usuario.
	La solución debe ser capaz de reconocer cuando hay anomalías y variaciones significativas a partir de las líneas de base de comportamiento establecidas, de manera que la investigación y la remediación puedan comenzar de forma proactiva.
	Debe contar con un panel de puntuación de riesgo y mostrar puntuaciones para cada día, tendencias, alertas recientes y detalles del usuario. Debe proporcionar una descripción general inmediata del comportamiento de los usuarios de alto riesgo dentro de la organización.
	Actividades principales para monitorear: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Uso de Aplicaciones</li> <li>· Chat y Mensajería Instantánea (IM)</li> <li>· Sitios Web Visitados</li> <li>· Búsquedas en Línea</li> <li>· Correos electrónicos Enviados/Recibidos</li> <li>· Seguimiento de documentos</li> <li>· Transferencia de archivos</li> <li>· Uso de Red</li> <li>· Pulsaciones de teclas</li> <li>· Grabador de pantalla</li> <li>· Estado del usuario</li> <li>· Actividad en la web y Darkweb</li> <li>· Compromiso de Credenciales</li> </ul>
	La solución debe contar con un panel (Dashboard) que permita visualizar graficas de las actividades descritas anteriormente.
	La solución debe de ser capaz de almacenar la información capturada en el equipo del usuario, cuando este no esté conectado a la red interna y cuando el usuario se conecte nuevamente a la red interna o VPN la información se deberá de enviar automáticamente la información a la consola de administración de la solución.
	La solución deberá permitir envío de información hacia la consola a través de servicios VPN con los cuales se pueda comunicar con la consola de la solución.
	La solución debe de contar con módulos de auditoria.
	La herramienta deberá ocultarse del usuario final.



LOTE N°2 - Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual	
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas
<b>SOFTWARE DE MONITOREO DE ACTIVIDAD DE USUARIOS Y ANALÍTICA CONDUCTUAL</b>	
	Deberá de contar con una función de reportes.
	La solución debe de contar con un sistema de alertas por cada actividad
	La solución debe presentar métricas de productividad
	La solución debe monitorear tiempos de inicio de sesión y cierre de sesión
	La solución debe de monitorear el tiempo dedicado activamente al trabajo y aplicaciones no relacionadas con el trabajo
	La solución debe de monitorear el tiempo invertido en sitios web
	La solución debe de monitorear el tiempo invertido en las redes sociales
	Sistemas operativos compatibles para monitorear: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Windows 7, 8, 8.1 y 10.</li> <li>o Windows Server 2008 R2, 2012 y 2016</li> </ul>
	Sistemas operativos compatibles para consola de administración de la herramienta: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Windows Server de 64 bits versiones 2012, 2016, 2019</li> </ul>
	<b>Base de datos:</b> La solución deberá de almacenar los datos en un servidor de base de datos.
	<b>Licenciamiento:</b> La solución debe de ser escalable, es decir que permita agregar más licencias, para monitorear a más usuarios si fuera necesario.
	<b>Capacitación:</b> Se debe de impartir una capacitación de 8 horas mínimo, de la herramienta para 12 personas, y debe incluir certificación.
	<b>Soporte:</b> La empresa adjudicada deberá implementar brindará soporte de primer nivel a la institución en un horario 24X7X365 durante la vigencia de la garantía de la solución de forma remota o presencial según el caso lo amerite.
	El proveedor deberá indicar en su oferta los requerimientos de infraestructura (HW y SW) para garantizar el buen funcionamiento de la solución ofertada.
	Se debe cotizar <b>licenciamiento perpetuo</b> ; la instalación y configuración debe ser <b>on-premises</b> .

7. OTROS REQUISITOS RELACIONADOS (APLICAN A AMBOS LOTES)

Otros Requisitos relacionados APLICAN A AMBOS LOTES	
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas
Implementación, Puesta en Marcha y Pruebas	Los servicios profesionales relativos a la instalación y prueba de las Soluciones se deben prestar por personal técnico certificado en los productos o en su defecto por el fabricante.
	Se proporcionarán las facilidades necesarias para realizar los trabajos en el servidor asignado por el Proyecto para la instalación de los softwares. El Proyecto realizará la instalación y configuración de los Softwares en todo el lote de equipos mencionados en el requerimiento para Licenciamiento, una vez capacitado y certificado el personal técnico del Proyecto.
	Las pruebas de aceptación se realizarán en forma conjunta, entre el personal del Proyecto y el Proveedor, en base al protocolo de pruebas suministrado por el Fabricante y la puesta en marcha en equipos demos. Las pruebas tienen por finalidad verificar que los Softwares han sido instalados correctamente, de acuerdo a los requerimientos establecidos, así como la verificación de Licencias Activas. Una vez finalizadas las pruebas de aceptación, se firmará de manera conjunta entre el representante del Proveedor y el Proyecto, un Acta de Conformidad de la Implementación de las Soluciones contratadas.
	Las soluciones deben ser instaladas completamente en idioma español. El material por entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español y generados directamente por el fabricante de la respectiva solución.
Capacitación	Capacitación dirigida a personal del Proyecto encargado de la operación del software. <b>Cantidad de personas:</b> máximo 12 técnicos del Proyecto. <b>Tipo de Certificación:</b> certificación por parte del Fabricante. <b>Lugar:</b> la capacitación podrá realizarse de manera virtual, en español y con la presencia de Los expositores que deberán contar con certificación oficial de los fabricantes de las soluciones ofertadas
	<b>Temario:</b> la capacitación deberá seguir el modelo curricular del curso Oficial indicado por los fabricantes de las Soluciones y deberá incluir como mínimo: instalación, configuración, administración, solución de problemas, etc., asegurándose que se abarquen los temas necesarios y se solventen las inquietudes por parte del personal técnico del Proyecto.
	<b>Materiales:</b> Se deberá entregar a los participantes el material de capacitación en electrónico o por escrito (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso, etc.)



	<p><b>Certificado:</b> Deberá realizarse la entrega por parte del Contratista, del Certificado del Fabricante para cada participante, una vez finalizado y cumplidos los requisitos de la certificación. Los participantes tendrán como mínimo 2 intentos para obtener la Certificación. El Licitante deberá considerar el costo de la certificación en su oferta de precios.</p>
Servicio Postventa / Soporte Técnico	<p>En lo relacionado al soporte técnico el proveedor deberá tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>a) El servicio de soporte técnico debe ser bajo la modalidad 24x7x365 y tener una duración mínima de 6 meses.</p> <p>b) Los tiempos de atención deben cumplir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respuesta telefónica menor a quince (15) minutos confirmando la recepción del reporte de incidencia.</li> <li>✓ Respuesta de atención de dos (02) horas como máximo a cargo de técnico especializado.</li> <li>✓ Tiempo de resolución máxima de cuatro (04) horas luego de reportado el problema.</li> </ul> <p>c) El Contratista debe poseer una línea directa fija, además de líneas celulares de soporte. El Contratista deberá facilitar el detalle de los números telefónicos para su verificación por parte del Proyecto.</p> <p>d) El proveedor deberá tener disponibilidad de oficinas físicas u oficinas de representante local en el país para soporte técnico presencial, en caso de ser requerido.</p> <p>e) El proveedor como empresa integradora de soluciones de tecnología será la responsable de todas las coordinaciones ante el fabricante, en caso sea requerido.</p>
Consideraciones Generales:	Todas las Licencias deben contar con respaldo del fabricante. El proveedor deberá estar autorizado para su comercio. No se aceptarán versiones tipo demo o gratuitas.
Titular de las Licencias:	Las licencias del fabricante deberán figurar a nombre del Registro Nacional de las Personas (RNP) como usuario final.
Documentación y/o entregables:	Toda documentación y/o entregable deberá ser dirigido a la Unidad de Tecnologías del "Programa de apoyo para la eficiencia y la transparencia del proceso de modernización del documento nacional de identificación en Honduras".
Tiempo de entrega:	Hasta un máximo de 2 semanas a partir del recibo de la orden de compra, incluye Implementación, Pruebas, Puesta en Marcha y Capacitación.
Dirección exacta de entrega/ubicación de la instalación:	Oficinas del Proyecto Identificate, en Edificio Torre Futura, 7mo piso, Colonia Palmira, Avenida República de Panamá, Tegucigalpa, M.D.C., República de Honduras
Requisitos de servicios de posventa	<input checked="" type="checkbox"/> Apoyo técnico 24/7/365 por un período mínimo de 6 meses.
Condiciones de pago	Primer pago: del 90% del monto total de la orden de compra dentro de los treinta (30) días contados a partir de la implementación, prueba, puesta en marcha y capacitación de las Soluciones contratadas, la presentación del Acta de Recepción a Conformidad suscrita entre el Proveedor, Proyecto y PNUD y la factura comercial a



	<p>nombre del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) haciendo referencia al Proyecto 00118949 “Programa de apoyo para la eficiencia y la transparencia del proceso de modernización del documento nacional de identificación en Honduras”.</p> <p>Segundo pago: del 10% del monto total de la orden de compra al vencimiento del período de soporte técnico, que tiene una duración de 6 meses contados a partir de la fecha del Acta de Recepción a Conformidad.</p> <p>Exoneración del ISV: Para la gestión de la exoneración del ISV local, el proveedor deberá presentar al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Factura proforma en formato aprobado por la SAR para realizar el trámite de emisión de una Orden de Compra Exenta de Impuesto sobre Ventas del PAMEH.</p>
Condiciones para la liberación del pago	<p><input checked="" type="checkbox"/> Implementación, prueba y puesta en marcha de las Soluciones de las Soluciones</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Capacitación a personal técnico del Proyecto</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aceptación por escrito de las Soluciones y los otros servicios relacionados, basada en el pleno cumplimiento de los requisitos de la SdC.</p>
El material a entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) estarán escritos en el siguiente idioma:	En idioma español.
Validez de la Cotización:	60 días
Aceptación de todas las provisiones de los Términos y Condiciones Generales del PNUD	Plena Aceptación por parte del Oferente de todas las provisiones de los Términos y Condiciones Generales del PNUD



ANEXO 2

**FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE COTIZACIONES POR PARTE DE LOS PROVEEDORES**  
*(La presentación de este formulario se realizará únicamente en papel de carta con el encabezamiento oficial del Proveedor)*

Los abajo firmantes aceptamos en su totalidad los Términos y Condiciones Generales del PNUD y por la presente nos ofrecemos a suministrar los artículos que se enumeran a continuación, de conformidad con las especificaciones y los requisitos del PNUD con arreglo a la RFQ con el número de referencia: **SDC/00118949/069/2020 “Adquisición de Solución para Gestión y Monitoreo de Red y HelpDesk”**

**CUADRO N° 1: Declaración de Cumplimiento de Criterios Mínimos de Calificación**

N°	Criterios Mínimos de Calificación (Cumple / No cumple)	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta
1	Empresa legalmente constituida, dedicada al desarrollo, ventas, implementación o personalización de soluciones informáticas con al menos 3 años de experiencia en el rubro. Presentación de la siguiente documentación: a. Escritura de Constitución de Sociedad, en la cual figure el nombre del Representante Legal, facultado para remitir cotización; b. Copia del documento de identificación del Representante Legal de la Empresa c. Copia del RTN de la empresa d. Permiso de Operación vigente, emitido por autoridad competente.			
2	Acreditar como mínimo tres (3) experiencias en ventas, instalación, configuración y capacitación en soluciones informáticas en los últimos 5 años. Al menos una (1) de esas experiencias deberá estar relacionada con los productos o soluciones ofertadas. Las experiencias serán acreditadas mediante copia de contrato, orden de compra, acta de liquidación de contrato o constancia de servicios prestados a satisfacción emitida por el cliente al cual se le brindó el servicio, en la			



N°	Criterios Mínimos de Calificación (Cumple / No cumple)	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta
	que figuren: Nombre del cliente, duración del contrato, descripción del servicio, valor del contrato, dirección de email y teléfono de contacto del cliente.			
3	Presentación de Carta de Autorización del Fabricante, como representante o distribuidor local de la marca ofertada.			
4	Presentación de certificados oficiales del fabricante del producto ofertado para el personal que se proporcionará para respaldar la ejecución de este proyecto entre personal dedicado a la implementación de la solución y los instructores certificados para brindar la capacitación requerida.			
5	Presentación de documentación tales como catálogos, manuales, brochures, fichas técnicas, etc., que sustenten el cumplimiento de las especificaciones solicitadas de los productos y modelos ofertados.			

**CUADRO N° 2: Declaración de Cumplimiento de Especificaciones Técnicas / Funcionalidades mínimas Requeridas - LOTE N° 1**

LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)
<b>SOLUCIÓN PARA GESTIÓN Y MONITOREO PARA ESTACIONES DE TRABAJO Y SERVIDORES</b>				
General	Se deberá incluir licencia para al menos 1,700 equipos, y 100 Servidores.			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	La solución debe permitir la definición de licencias nombradas o concurrentes.			
	La solución debe contar con un único agente que se instale en las estaciones para las funciones de Inventario de hardware y software			
	La solución debe poder integrarse de manera nativa con herramienta CMDB para la gestión de activos y configuración.			
	La solución debe estar compuesta de módulos de aplicación integrados en una única solución (Administración de usuarios, configuraciones, inventarios)			
	El sistema debe permitir la creación de campos adicionales en el inventario campos ilimitados asociados a la estación de modo que puedan ser consultados cuando sea necesario.			
	Integración nativa con CMDB de forma tal que las estaciones inventariadas por el módulo de inventario se importen como CIs a la CMDB y permita actualización de datos entre los dos módulos.			
	La herramienta debe poder definir tiempos de inactividad de los usuarios logueados en las consolas. Esto con el fin de liberar su licencia y que pueda ser usada por otro usuario.			
	La solución debe contar con un único agente que se instale en las estaciones para las funciones de Inventario de hardware y software			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
Portal de Gestión	La solución debe permitir la recuperación de contraseña de forma remota para los dispositivos móviles			
	La solución debe permitir el diseño de reglas de negocio			
	La solución debe permitir el diseño y aprobación de políticas de cumplimiento y mantener versiones anteriores para cada política			
Integración	La solución debe permitir la integración nativa con herramienta de Service Desk para gestión de incidentes de forma automatizada			
	La solución debe permitir la integración nativa con herramienta CMDB para la gestión de configuración de dispositivos			
Gestión de Dispositivos	La solución debe permitir crear un listado con filtrado, ordenamiento y búsqueda de dispositivos según sea necesario			
	La solución debe permitir obtener el inventario de hardware de cada dispositivo			
	La solución debe permitir obtener el inventario detallado de software instalado en los dispositivos y aplicaciones instaladas			
	La solución debe permitir visualizar las condiciones de conectividad a internet o redes locales de cada dispositivo			
	La solución debe permitir visualizar el estado actual del dispositivo móvil			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	La solución debe permitir visualizar la ubicación del dispositivo móvil en el mapa basado en georreferencia			
	La solución debe permitir el bloqueo remoto de pantalla para los dispositivos móviles			
	La solución debe permitir el cambio de contraseña del usuario local del dispositivo dese de la consola administración y de forma remota			
	La solución debe permitir el restaurar los valores de fábrica desde un "reseteo" remoto de configuración			
	La solución debe permitir el seguimiento del dispositivo móvil basado en georreferencia y puntos visitados			
	La solución debe permitir el bloqueo permanente de ingreso al dispositivo			
<b>Agente y Descubrimiento</b>	La solución debe permitir el descubrimiento de dispositivos de cómputo y de red por medio de diferentes protocolos como LDAP, WMI, SNMP, ICMP.			
	La solución debe garantizar que toda la información de los inventarios sea transferida al servidor de manera encriptada.			
	El agente debe permitir la generación de inventarios cada cierto número de días (de forma incremental y total).			
	El agente para la toma de Inventario debe detectar automáticamente los			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	cambios generados sobre el PC y reportarlos en línea al Servidor.			
	Se debe proveer un método de identificación que permita evitar la duplicidad de las estaciones en la base de datos cuando se presenten casos de renombramiento de estaciones y formateo de discos duros.			
	La herramienta debe disponer de integración con grupos de dispositivos del LDAP, así como tener la posibilidad de definir grupos personalizados y agrupar de forma dinámica las estaciones de trabajo de acuerdo a estas agrupaciones para ejecutar determinadas acciones con el uso de estos grupos.			
Inventario	La consola de inventario debe mostrar datos de Sistema, tales como: usuario del sistema, estado: on-line/off-line, fecha en la que se efectuó el inventario, nombre de la estación, grupo de trabajo, dominio.			
	La consola debe permitir la creación de campos adicionales ilimitados para todos los tipos de dispositivos del inventario			
	La consola de inventario debe mostrar datos de Recursos compartidos, tales como: Nombre del recurso, tipo de recurso, descripción y ruta de ubicación. Se puede eliminar el recurso compartido, sin tener que ir a la estación o tomar control remoto.			



LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)
	Archivos o software por extensión: Por defecto se deben recolectar todos los archivos ejecutables. La herramienta debe permitir recolectar extensiones adicionales de software (P.ej. .MP3, .JPG, .AVI, .MPG, .MPE, .DLL, .PNG y otras).			
Inventario de Hardware	La consola de inventario debe mostrar datos de Memoria, tales como: Física y virtual, total, disponible, memoria virtual, Número total de sockets disponibles, utilizados y detalle de cada socket con el tamaño de la tarjeta de memoria instalada, tipo (SIMM, DIMM, SDRAM, DDR I, DDR II, otras) y RAM máxima que puede ser instalada en la estación.			
	La consola de inventario debe mostrar datos de Discos, tales como: Información sobre discos físicos y lógicos, tamaño, particiones, sistema de archivos, espacio, serial, marca.			
	La consola de inventario debe mostrar datos de Hardware, tales como: Fabricante, tipo y descripción. Todo el hardware definido es reconocido automáticamente por medio de los DRIVERS instalados, se reconoce: monitor, teclado, mouse, tarjetas de video, discos externos e internos, modem, unidades de disquete, controladoras de disco, impresoras, dispositivos de audio (media), tarjetas de red, PCMCIA, puertos: USB, LPT1, COM1, COM2, controladores SCSI, tarjeta madre, unidades de cinta y otros,			



LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)
	permite ejecutar filtros para visualizar algún tipo de hardware específico.			
Reportes	La solución debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de la compañía.			
	Los reportes deben ser vistos en forma integrada dentro de la solución			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de la compañía.</li> <li>• La solución debe permitir personalización de la presentación (Layout) de los distintos reportes que se pueda generar, por ejemplo, Banners, Logo, Tipos de Gráfico, entre otros.</li> <li>• La solución debe permitir exportar los reportes generados a distintos formatos de archivo, al menos xls, HTML, PDF, DOC.</li> <li>• La solución debe permitir la definición de esquemas recurrentes bajo los cuales un reporte o un conjunto de reportes se envíen a determinada hora y día a un conjunto de destinatarios previamente definidos vía correo electrónico.</li> <li>• Se puede ver el listado de máquinas, según la agrupación realizada en el módulo de inventario (modulo incluido o separado, especificar). Así también ver</li> </ul>			



LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)
	el estado de instalación en las maquinas por medio de diferentes gráficos. • Debe tener una tienda de reportes en línea, donde el usuario pueda descargar de forma gratuita el reporte que necesite			
Alertas	La solución debe poseer manejo de Alarmas Automáticas para todos los cambios de Hardware y Software en el PC.			
Políticas	La solución deberá permitir la configuración de políticas de restricciones en configuración de los dispositivos (Laptops)			
	La herramienta deberá permitir implementar políticas de configuración de contraseña permitida y seguridad basada en parámetros como longitud, tipo de caracteres, case sensitive, u otros.			
	La herramienta debe permitir configurar políticas en configuración de cuentas de correo en el dispositivo • La solución deberá permitir la configuración de políticas de restricciones en configuración de los dispositivos • La herramienta deberá permitir implementar políticas de configuración de contraseña permitida y seguridad basada en parámetros como longitud, tipo de caracteres, case sensitive, u otros. • La solución debe permitir configuración de políticas de WiFi			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución debe permitir incluir Web Clips en los dispositivos móviles</li> <li>• La herramienta debe permitir configurar políticas en configuración de cuentas de correo en el dispositivo</li> <li>• La herramienta debe permitir configurar de forma remota políticas de configuración de clientes de correo Microsoft</li> <li>• La solución debe permitir configurar políticas de navegación segura (Listas blancas, listas negras, bookmarks)</li> <li>• La solución deberá permitir la aplicación de políticas de seguridad por agrupaciones de dispositivos</li> </ul>			
	La herramienta debe permitir configurar de forma remota políticas de configuración de clientes de correo Microsoft			
	La solución debe permitir configurar políticas de navegación segura (Listas blancas, listas negras, bookmarks)			
	La solución deberá permitir la aplicación de políticas de seguridad por agrupaciones de dispositivos. Las políticas se implementan en algunos casos por la estructura organizacional de nuestro controlador de dominio, este está organizado por unidades de trabajo del proyecto. La expectativa es implementar las políticas recomendadas en base a mejores prácticas y la dinámica de la operación de la institución			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
Restricciones	La herramienta debe permitir configurar aceptación o no de cookies en el navegador			
	La solución deberá permitir habilitar WiFi de forma remota (Exclusivamente Laptops)			
	La herramienta deberá permitir la configuración (habilitar, inhabilitar) la cámara integrada del dispositivo			
	La solución debe permitir la gestión de puertos USB			
	La solución debe permitir configurar que las aplicaciones accedan o no al micrófono			
Reglas	<p>La solución debe contar con reglas que permitan ejecutar acciones programadas en base a ciertas condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en ubicación geográfica tipo Geofencing</li> <li>• La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en horarios tipo Timefencing</li> <li>• La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en cambio en el Inventario, permitiendo acciones automáticas al detectar modificaciones no permitidas</li> <li>• La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en conexión a redes WiFi</li> </ul>			



LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)
	permitidas o no permitidas, tipo WIFI fencing <ul style="list-style-type: none"> <li>La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el cumplimiento o incumplimiento de políticas asignadas</li> <li>La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el ingreso de usuarios al dispositivo</li> </ul>			
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en ubicación geográfica tipo Geofencing. Se instalará en estaciones de trabajo portátiles.			
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en horarios tipo Timefencing <b>Ejemplos:</b> regla de apagado de equipos de forma programada o despliegues programados de configuraciones, parches o instalaciones de software.			
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en cambio en el Inventario, permitiendo acciones automáticas al detectar modificaciones no permitidas <b>Se refiere a:</b> Cambios en dispositivos, como alteraciones en RAM, disco duro y otros, desinstalación o instalación de software, y otros			
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en conexión a redes WiFi,			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	permitidas o no permitidas, tipo Wifi fencing			
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el cumplimiento o incumplimiento de políticas asignadas			
	La herramienta debe permitir configurar reglas basadas en el ingreso de usuarios al dispositivo			
Manejo de Contenidos	La solución debe incluir la gestión segura de contenidos			
	La solución debe incluir la gestión de contenidos y autorización desde consola (Laptops Exclusivamente)			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución debe incluir la gestión segura de contenidos</li> <li>• La solución debe incluir la gestión de contenidos y autorización desde consola</li> <li>• La solución debe permitir la gestión de contenido offline</li> <li>• La solución debe permitir la captura y visualización de imágenes</li> <li>• La solución debe permitir la captura y visualización de video</li> <li>• La solución debe permitir la captura y visualización de sonido</li> <li>• La solución debe permitir la visualización de Office</li> <li>• La solución debe permitir el borrado/reemplazo de contenidos</li> </ul>			
Gestión de Elementos y su Configuración	La solución debe permitir la inclusión de campos adicionales para los datos e información asociados a contratos.			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	La solución debe permitir la creación y gestión de proveedores con sus datos y cualidades correspondientes, al menos: nombre de proveedor, correo, contacto principal, teléfono, sitio web, entre otros.			
	La solución debe permitir la organización de los Elementos de Configuración en categorías específicas y representativas a dichos elementos.			
	La solución debe permitir la creación de estados y flujos de proceso para cada categoría de Elementos de Configuración de forma independiente.			
<b>Herramienta de Soporte Remoto a Usuarios</b>	La solución debe permitir establecer una comunicación de control remoto vía internet entre la mesa de servicio y una o múltiples estaciones de usuario (Windows, Linux o Mac) que se encuentren fuera de la red local.			
	Deberá guardar el histórico de acciones realizadas durante la sesión de control remoto para revisión y auditoría posterior.			
	Deberá permitir que el especialista de soporte que esté ejecutando una sesión de control remoto sobre una estación de usuario, puede transferir dicha sesión a un segundo especialista para que éste continúe con el proceso de soporte sin interrupciones.			
	Incluir opción de Chat para que los especialistas de soporte pueden interactuar con los usuarios finales o con			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	otros especialistas a través de chat para solucionar inquietudes en tiempo real.			
	Permitir que los especialistas de soporte puedan transferir archivos desde y hacia las estaciones de los usuarios de manera rápida y segura para un servicio de soporte completo.			
	La conexión y el soporte remoto deberán realizarse de manera segura (cifrada) y sin impedimentos o limitaciones por elementos como firewalls, routers, NATs u otros, y sin requerir modificaciones adicionales en estos dispositivos.			
	Permitir la opción de grabar automáticamente el resumen de la sesión de control remoto.			
	Permitir ejecutar el control remoto sin necesidad de instalar un agente o un cliente en el equipo remoto.			
	Permitir ajustar resolución, o tamaño de pantalla para visualizar de la mejor forma el equipo remoto.			
Capacitación	Se debe de impartir una capacitación de 8 horas mínimo, de la herramienta para 12 personas, y debe incluir certificación.			
Soporte	Soporte: La empresa adjudicada deberá implementar brindará soporte de primer nivel a la institución en un horario 24X7X365 durante la vigencia de la garantía de la solución de forma remota o presencial según el caso lo amerite.			



LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)
Otros	Se debe cotizar <b>licenciamiento perpetuo</b> ; la instalación y configuración debe ser <b>on-premises</b>			
SOLUCIÓN PARA MESA DE AYUDA (HELPDESK)				
Licenciamiento	La solución y/o conjunto de soluciones debe ofrecer un esquema de Licenciamiento bajo el cual los usuarios finales (clientes) no requieran ser licenciados por el uso de componentes de Autoatención, como el Sistema de Gestión de Conocimiento y la Creación/Búsqueda de Casos.			
	Se debe cotizar <b>licenciamiento perpetuo</b> ; la instalación y configuración debe ser <b>on-premises</b>			
Aplicaciones móviles	El Sistema deberá incluir consolas de Uso y Gestión a través de una aplicación móvil nativa compatibles con sistemas operativos IOS y Android, estas deben ser descargadas desde la tienda de cada fabricante de forma gratuita.			
Aprobación y Requerimientos	La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir definir Esquemas de Aprobación propios de las gestiones de Requerimientos de Servicio. Entendiéndose por Esquema las etapas, roles, niveles de aprobación, etc.			
Arquitectura	La solución debe estar optimizada para ambientes Cloud y los tiempos de respuesta en la Gestión de casos debe ser rápida para poder gestionar elevados volúmenes de casos diarios.			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	La solución debe estar compuesta de módulos de aplicación que puedan ser instalados de forma independiente (Servidor principal, consolas de acceso, módulo de seguridad, módulo de reportes, módulos web, otros)			
Base de Conocimiento	La solución debe permitir configurar un sistema de gestión de conocimiento, que pueda ser publicada con artículos técnicos y artículos para usuario final mediante distintas interfaces. Estos no deben tener un límite de artículos a publicar y no debe haber costos adicionales asociados.			
	El sistema debe contar con una Base de Datos de Conocimiento en línea con procesos de aprobación, para las soluciones creadas que puedan ser públicas o privadas para los usuarios finales, y que estos puedan consultarlas sin ser objeto de licenciamiento. Estas soluciones deben poder ser calificadas por parte del usuario final y el acceso a los usuarios finales debe ser ilimitado.			
Chat	La solución debe permitir que el Chat nativo se pueda integrar con el sitio Web del cliente, para atención a usuario final desde la misma pagina			
Configuración de Turnos	La solución debe permitir definir los turnos por especialista o grupo de especialista con la capacidad de indicar los días y el horario laboral.			
Encuestas de satisfacción	La solución debe contar con un sistema de Encuesta de Satisfacción, el cual puede ser automatizado y configurado			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	según requerimientos de negocio y técnicos.			
Esquema Multi-proyecto	La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir la definición, uso y segmentación de múltiples proyectos o mesas de servicio sobre la misma base de datos de modo que se puedan manejar paralelamente sobre el mismo sistema con categorizaciones, SLAs, Calendarios, técnicos y usuarios independientes o compartidos según la necesidad.			
	La solución debe permitir la creación de proyectos no TI y que la parametrización de estos sea fácil para el administrador.			
Gestión de Casos	La solución debe permitir la gestión de incidentes y peticiones de servicio de forma independiente. Mediante esta gestión se deberá crear, editar, modificar, asignar, enrutar, cerrar y generar conocimiento sobre cada uno de estos tipos de casos.			
	La solución debe permitir la ejecución de reglas basadas en las notas agregadas por el usuario y especialista, estas reglas deben ejecutar acciones como enviar correo, modificar el estado del caso, etc.			
Gestión de elementos y su configuración	La herramienta deberá permitir crear relaciones entre Elementos de Configuración, y definir N tipos de relaciones, tal como es parte de, asociado a, conectado a, entre otras.			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	La solución debe permitir la gestión de Contratos, Facturas y otros documentos relacionados a los Elementos de Configuración que soportan.			
Gestión de Tareas	La solución debe poder definir flujos globales para las tareas y debe poder configurarse flujos para los procedimientos que incluyen un listado de tareas, para garantizar que una tarea no se ejecuta hasta que no se realizara las tareas prerequisites o el flujo definido.			
Infraestructura	La solución y/o conjunto de soluciones debe asegurar compatibilidad con tecnologías de Alta Disponibilidad y Tolerancia a Fallos para cualquiera de sus capas (Presentación, Web, Datos)			
Instalación	La solución debe ser instalada completamente en español. El material a entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español y generados directamente por el fabricante de la solución.			
Integración	La solución debe permitir integración con Active Directory o cualquier directorio que use el protocolo LDAP para importación de usuarios y validación de usuarios en la solución utilizando la información de Active Directory y LDAP.			
	La solución debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas de dominio y contraseñas a los usuarios finales.			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	<p>La herramienta debe estar en la capacidad de incluir un BUS de integración para realizar la orquestación entre diferentes plataformas con el objetivo de facilitar el consumo de servicios desde la mesa.</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución debe permitir integración con Active Directory o cualquier directorio que use el protocolo LDAP para importación de usuarios y validación de usuarios en la solución utilizando la información de Active Directory y LDAP.</li> <li>• La solución debe contar con un módulo nativo que permita la autogestión de cuentas de dominio y contraseñas a los usuarios finales.</li> <li>• La solución debe poseer la capacidad de sincronización Unidireccional y Bidireccional entre la herramienta y Active Directory de Microsoft.</li> <li>• La solución debe incluir funcionalidades (API Rest) que permitan integración con otras aplicaciones según las necesidades de la compañía.</li> <li>• La solución debe permitir la relación y asociación de los elementos de configuración (CMDB) a el o los servicios que así lo requieran.</li> <li>• La solución de Service Desk debe permitir la integración nativa con Sistemas de Gestión de Configuración (CMDB) del mismo fabricante.</li> </ul>			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución debe permitir el seguimiento y trazabilidad de los casos creados y su relación con los elementos de configuración de un sistema de gestión de configuración (CMDB)</li> <li>• La solución y/o conjunto de soluciones debe proveer como parte de su documentación el listado de Web Services o API de integración, Operaciones, Parámetros de Entrada y Salida que ésta posee, para facilitar la integración con sistemas externos.</li> <li>• La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir la personalización de los Web Services que ésta dispone. Entendiéndose por personalización la adición/sustracción de atributos (Tags) dentro de cada operación asociada a un Web Services</li> <li>• La solución y/o conjunto de soluciones debe asegurar la trazabilidad bidireccional entre ésta y el sistema de gestión de la Configuración (CMDB). Para este escenario se define la bidireccionalidad como la capacidad de ver los detalles de los elementos de configuración relacionados a un caso, desde la interfaz de Gestión de Casos; y la capacidad de ver los detalles de los casos relacionados a un elemento de configuración, desde la interfaz del software de Gestión de Configuración (CMDB).</li> </ul>			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución de mesa de servicio debe estar en la capacidad de integrarse nativamente con el Sistema de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante, con la cual se debe poder gestionar el personal en campo, optimizando el recurso a través de asignaciones específicas de ordenes por especialidad, disponibilidad y ubicación geográfica de los recursos.</li> <li>• La integración nativa con el Sistema de Gestión de Trabajo en Campo del mismo fabricante debe permitir a futuro realizar el seguimiento de las tareas realizadas por los especialistas o técnicos en campo obteniendo información del estado actual de la tarea en campo, ubicación del cliente.</li> <li>• La herramienta debe contar con al menos 15 servicios expuestos y un Administrador de API que indique de forma clara y sencilla como realizar la integración con terceros.</li> <li>• La herramienta debe estar en la capacidad de incluir un BUS de integración para realizar la orquestación entre diferentes plataformas con el objetivo de facilitar el consumo de servicios desde la mesa.</li> <li>• El BUS de integración no deberá tener un costo adicional y debe manejar lenguaje estándar para que la entidad este en la capacidad de crear sus integraciones de forma autónoma.</li> </ul>			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
Módulo Solicitudes	La solución debe permitir al usuario registrar "Solicitudes" sin ser categorizadas previamente como incidentes o requerimientos de servicio. Permitiendo posteriormente al especialista realizar esta asignación.			
Notificaciones	La solución debe permitir enviar de forma automática notificaciones vía correo electrónico al usuario final. Si el usuario responde a este correo, la solución deberá adjuntar al caso de forma automática una notificación con la respuesta, dando continuidad al caso.			
Portal de usuario final	La solución debe permitir la integración con los servicios de correo electrónico de LA COMPAÑÍA, y permitir la creación de un caso de forma automatizada en la mesa de servicio a partir del envío de un correo electrónico por parte de cualquier usuario.			
	La herramienta deberá incluir el mecanismo de Chat desde el portal de usuario final para establecer comunicación con los especialistas de la Mesa de Servicio, permitir que el especialista decida si la conversación se convierte de manera automática en un caso registrado automáticamente en la Mesa de Servicio.			
	La solución deberá permitir a través del chat referenciar el número de caso para pedir informe del avance del mismo a los especialistas de la Mesa de Servicio.			
Reportes	La solución debe permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)</b>
	estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad del proyecto Identifícate.			
	La solución debe incluir reportes preconfigurados incluyendo las métricas principales según mejores prácticas ITIL., por medio de una tienda de reportes gratuitos.			
Roles y Permisos	La solución debe permitir la definición de distintos roles en el sistema, cada rol implica determinados permisos y privilegios en el sistema y en los datos contenidos en este. Al menos se deben definir: Agentes Especialistas, Supervisores, Auditores, Usuarios, Administradores de Solución, Gestor de CMDB.			
	La solución debe permitir la auditoría de los permisos generados a los roles. Esta consulta debe implicar también permisos.			
Service Management	Los flujos de los procesos según ITIL pueden crearse o modificarse de acuerdo a las necesidades de cada proceso. Esto debe realizarse a través de interfaz gráfica únicamente de modo que sea amigable y fácil para el administrador de la solución. No se debe requerir llenar formularios o realizar programación para su modificación.			
	Diseño de procesos: debe contar con una interfaz gráfica para que "no programadores" puedan diseñar e implementar los procesos, por ejemplo:			



<b>LOTE N°1 - Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk</b>				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta (indicar folio en ficha técnica del producto)
	procesos de realización de peticiones, creación automática de problemas, etc.			
	La Solución debe permitir incluir proveedores y terceros y poder asociarlos a contratos y acuerdos dentro del Service Desk			
	La solución debe permitir nativamente la gestión de contraseñas de los usuarios y como mínimo debe permitir configurar la Duración Máxima de la contraseña (días), Duración Mínima de la contraseña (horas), Cantidad de contraseñas recordadas.			

**CUADRO N° 3: Declaración de Cumplimiento de Especificaciones Técnicas / Funcionalidades mínimas Requeridas - LOTE N° 2**

<b>LOTE N°2 - Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual</b>				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta
<b>SOFTWARE DE MONITOREO DE ACTIVIDAD DE USUARIOS Y ANALÍTICA CONDUCTUAL</b>				
Características mínimas requeridas	Herramienta que permita el monitoreo de actividad de los usuarios de la red interna, capture la pantalla del usuario, genere alertas			



<b>LOTE N°2 - Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta</b>
	ante una actividad no autorizada por la Institución.			
	La solución debe ser capaz de monitorear 1,650 estaciones de trabajo con sistema operativo Windows 7, Windows 8 o Windows 10 y debe de permitir crecimiento en caso de que la institución requiriera más licencias.			
	La solución debe contar con una consola de administración central en donde se puedan establecer políticas de monitoreo ya sea por usuario individual o grupos de usuarios.			
	La solución debe de contar con módulos que permitan establecer palabras en listas negras, las cuales deben de ser comparadas en tiempo real con las pulsaciones de teclas presionadas por el usuario, al momento de que el usuario escriba una palabra que se encuentre en la lista, se enviará una alerta por correo electrónico al operador de la solución.			
	La solución debe de contar con una función de captura de pantalla automática, independiente de la acción que esté realizando el usuario, esta captura se debe de tomar con una frecuencia de por lo menos cada 30 segundos y la frecuencia debe de ser configurable.			
	La solución debe de contar con una función que permita a los investigadores revisar			



<b>LOTE N°2 - Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual</b>				
<b>Características</b>	<b>Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas</b>	<b>Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)</b>		
		<b>Sí, cumplimos (indicar)</b>	<b>No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)</b>	<b>Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta</b>
	inmediatamente las capturas de pantalla con opciones de reproducción de foto por foto o la reproducción de un video.			
	La solución debe construir un rastro digital para cada usuario o grupo. Además, debe ser capaz de reconocer palabras clave y activadores de alerta específicos definidos por la organización.			
	La solución debe de tener módulos de inteligencia artificial que determinen el nivel de riesgo de cada usuario, con base a la información recopilada de cada usuario.			
	La solución debe ser capaz de reconocer cuando hay anomalías y variaciones significativas a partir de las líneas de base de comportamiento establecidas, de manera que la investigación y la remediación puedan comenzar de forma proactiva.			
	Debe contar con un panel de puntuación de riesgo y mostrar puntuaciones para cada día, tendencias, alertas recientes y detalles del usuario. Debe proporcionar una descripción general inmediata del comportamiento de los usuarios de alto riesgo dentro de la organización.			
	Actividades principales para monitorear: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Uso de Aplicaciones</li> <li>· Chat y Mensajería Instantánea (IM)</li> </ul>			



**LOTE N°2 - Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual**

Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Sitios Web Visitados</li> <li>· Búsquedas en Línea</li> <li>· Correos electrónicos Enviados/Recibidos</li> <li>· Seguimiento de documentos</li> <li>· Transferencia de archivos</li> <li>· Uso de Red</li> <li>· Pulsaciones de teclas</li> <li>· Grabador de pantalla</li> <li>· Estado del usuario</li> <li>· Actividad en la web y Darkweb</li> <li>· Compromiso de Credenciales</li> </ul>			
	La solución debe contar con un panel (Dashboard) que permita visualizar graficas de las actividades descritas anteriormente.			
	La solución debe de ser capaz de almacenar la información capturada en el equipo del usuario, cuando este no esté conectado a la red interna y cuando el usuario se conecte nuevamente a la red interna o VPN la información se deberá de enviar automáticamente la información a la consola de administración de la solución.			
	La solución deberá permitir envío de información hacia la consola a través de servicios VPN con los cuales se pueda comunicar con la consola de la solución.			
	La solución debe de contar con módulos de auditoria.			
	La herramienta deberá ocultarse del usuario final.			



LOTE N°2 - Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta
	Deberá de contar con una función de reportes.			
	La solución debe de contar con un sistema de alertas por cada actividad			
	La solución debe presentar métricas de productividad			
	La solución debe monitorear tiempos de inicio de sesión y cierre de sesión			
	La solución debe de monitorear el tiempo dedicado activamente al trabajo y aplicaciones no relacionadas con el trabajo			
	La solución debe de monitorear el tiempo invertido en sitios web			
	La solución debe de monitorear el tiempo invertido en las redes sociales			
	Sistemas operativos compatibles para monitorear: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Windows 7, 8, 8.1 y 10.</li> <li>o Windows Server 2008 R2, 2012 y 2016</li> </ul>			
	Sistemas operativos compatibles para consola de administración de la herramienta: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Windows Server de 64 bits versiones 2012, 2016, 2019</li> </ul>			
	<b>Base de datos:</b> La solución deberá de almacenar los datos en un servidor de base de datos.			
	<b>Licenciamiento:</b> La solución debe de ser escalable, es decir que permita agregar más licencias, para monitorear a más usuarios si fuera necesario.			



LOTE N°2 - Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	No, no podemos cumplir (indicar discrepancias)	Favor a continuación detalle el cumplimiento de su oferta
	<b>Capacitación:</b> Se debe de impartir una capacitación de 8 horas mínimo, de la herramienta para 12 personas, y debe incluir certificación.			
	<b>Soporte:</b> La empresa adjudicada deberá implementar brindará soporte de primer nivel a la institución en un horario 24X7X365 durante la vigencia de la garantía de la solución de forma remota o presencial según el caso lo amerite.			
	El proveedor deberá indicar en su oferta los requerimientos de infraestructura (HW y SW) para garantizar el buen funcionamiento de la solución ofertada.  Se debe cotizar <b>licenciamiento perpetuo</b> ; la instalación y configuración debe ser <b>on-premises</b> .			

**CUADRO N° 4: Declaración de Cumplimiento de Otros Requisitos relacionados (APLICAN PARA AMBOS LOTES)**

Otros Requisitos relacionados APLICAN A AMBOS LOTES				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)
Implementación, Puesta en Marcha y Pruebas	Los servicios profesionales relativos a la instalación y prueba de las Soluciones se deben prestar por			



Otros Requisitos relacionados APLICAN A AMBOS LOTES				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)
	personal técnico certificado en los productos o en su defecto por el fabricante.			
	Se proporcionarán las facilidades necesarias para realizar los trabajos en el servidor asignado por el Proyecto para la instalación de los softwares. El Proyecto realizará la instalación y configuración de los Softwares en todo el lote de equipos mencionados en el requerimiento para Licenciamiento, una vez capacitado y certificado el personal técnico del Proyecto.			
	Las pruebas de aceptación se realizarán en forma conjunta, entre el personal del Proyecto y el Proveedor, en base al protocolo de pruebas suministrado por el Fabricante y la puesta en marcha en equipos demos. Las pruebas tienen por finalidad verificar que los Softwares han sido instalados correctamente, de acuerdo a los requerimientos establecidos, así como la verificación de Licencias Activas. Una vez finalizadas las pruebas de aceptación, se firmará de manera conjunta entre el representante del Proveedor y el Proyecto, un Acta de Conformidad de la Implementación de las Soluciones contratadas.			
	Las soluciones deben ser instaladas completamente en idioma español. El material por entregar (manuales			



Otros Requisitos relacionados APLICAN A AMBOS LOTES				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)
	técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español y generados directamente por el fabricante de la respectiva solución.			
Capacitación	<p>Capacitación dirigida a personal del Proyecto encargado de la operación del software.</p> <p><b>Cantidad de personas:</b> máximo 12 técnicos del Proyecto.</p> <p><b>Tipo de Certificación:</b> certificación por parte del Fabricante.</p> <p><b>Lugar:</b> la capacitación podrá realizarse de manera virtual, en español y con la presencia de Los expositores que deberán contar con certificación oficial de los fabricantes de las soluciones ofertadas</p>			
	<b>Temario:</b> la capacitación deberá seguir el modelo curricular del curso Oficial indicado por los fabricantes de las Soluciones y deberá incluir como mínimo: instalación, configuración, administración, solución de problemas, etc., asegurándose que se abarquen los temas necesarios y se solventen las inquietudes por parte del personal técnico del Proyecto.			
	<b>Materiales:</b> Se deberá entregar a los participantes el material de capacitación en electrónico o por escrito (manuales técnicos, guías			



Otros Requisitos relacionados APLICAN A AMBOS LOTES				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)
	de configuración, guías de uso, etc.)			
	<b>Certificado:</b> Deberá realizarse la entrega por parte del Contratista, del Certificado del Fabricante para cada participante, una vez finalizado y cumplidos los requisitos de la certificación. Los participantes tendrán como mínimo 2 intentos para obtener la Certificación. El Licitante deberá considerar el costo de la certificación en su oferta de precios.			
Servicio Postventa / Soporte Técnico	<p>En lo relacionado al soporte técnico el proveedor deberá tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>a) El servicio de soporte técnico debe ser bajo la modalidad 24x7x365 y tener una duración mínima de 6 meses.</p> <p>b) Los tiempos de atención deben cumplir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respuesta telefónica menor a quince (15) minutos confirmando la recepción del reporte de incidencia.</li> <li>✓ Respuesta de atención de dos (02) horas como máximo a cargo de técnico especializado.</li> <li>✓ Tiempo de resolución máxima de cuatro (04) horas luego de reportado el problema.</li> </ul> <p>c) El Contratista debe poseer una línea directa fija, además de líneas celulares de soporte. El Contratista deberá facilitar el detalle de los</p>			



Otros Requisitos relacionados APLICAN A AMBOS LOTES				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)
	números telefónicos para su verificación por parte del Proyecto. d) El proveedor deberá tener disponibilidad de oficinas físicas u oficinas de representante local en el país para soporte técnico presencial, en caso de ser requerido. e) El proveedor como empresa integradora de soluciones de tecnología será la responsable de todas las coordinaciones ante el fabricante, en caso sea requerido.			
Consideraciones Generales:	Todas las Licencias deben contar con respaldo del fabricante. El proveedor deberá estar autorizado para su comercio. No se aceptarán versiones tipo demo o gratuitas.			
Titular de las Licencias:	Las licencias del fabricante deberán figurar a nombre del Registro Nacional de las Personas (RNP) como usuario final.			
Documentación y/o entregables:	Toda documentación y/o entregable deberá ser dirigido a la Unidad de Tecnologías del "Programa de apoyo para la eficiencia y la transparencia del proceso de modernización del documento nacional de identificación en Honduras".			
Tiempo de entrega:	Hasta un máximo de 2 semanas a partir del recibo de la orden de compra, incluye Implementación, Pruebas, Puesta en Marcha y Capacitación.			



Otros Requisitos relacionados APLICAN A AMBOS LOTES				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)
Dirección exacta de entrega/ubicación de la instalación:	Oficinas del Proyecto Identificate, en Edificio Torre Futura, 7mo piso, Colonia Palmira, Avenida República de Panamá, Tegucigalpa, M.D.C., República de Honduras			
Requisitos de servicios de posventa	<input checked="" type="checkbox"/> Apoyo técnico 24/7/365 por un período mínimo de 6 meses.			
Condiciones de pago	<p>Primer pago: del 90% del monto total de la orden de compra dentro de los treinta (30) días contados a partir de la implementación, prueba, puesta en marcha y capacitación de las Soluciones contratadas, la presentación del Acta de Recepción a Conformidad suscrita entre el Proveedor, Proyecto y PNUD y la factura comercial a nombre del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) haciendo referencia al Proyecto 00118949 "Programa de apoyo para la eficiencia y la transparencia del proceso de modernización del documento nacional de identificación en Honduras".</p> <p>Segundo pago: del 10% del monto total de la orden de compra al vencimiento del período de soporte técnico, que tiene una duración de 6 meses contados a partir de la fecha del Acta de Recepción a Conformidad.</p> <p>Exoneración del ISV: Para la gestión de la exoneración del ISV local, el proveedor deberá presentar al Programa de las Naciones Unidas</p>			



Otros Requisitos relacionados APLICAN A AMBOS LOTES				
Características	Especificaciones Técnicas mínimas / Funcionalidades Requeridas	Declaración de Cumplimiento de Requisitos (a ser completado por el proveedor)		
		Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)	Sí, cumplimos (indicar)
	para el Desarrollo, Factura proforma en formato aprobado por la SAR para realizar el trámite de emisión de una Orden de Compra Exenta de Impuesto sobre Ventas del PAMEH.			
Condiciones para la liberación del pago	<input checked="" type="checkbox"/> Implementación, prueba y puesta en marcha de las Soluciones de las Soluciones <input checked="" type="checkbox"/> Capacitación a personal técnico del Proyecto <input checked="" type="checkbox"/> Aceptación por escrito de las Soluciones y los otros servicios relacionados, basada en el pleno cumplimiento de los requisitos de la SdC.			
El material a entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) estarán escritos en el siguiente idioma:	En idioma español.			
Validez de la Cotización:	60 días			
Aceptación de todas las provisiones de los Términos y Condiciones Generales del PNUD	Plena Aceptación por parte del Oferente de todas las provisiones de los Términos y Condiciones Generales del PNUD			

**CUADRO No.5: Declaración de Precios Ofertados**

Nota: La Moneda de la Oferta es **Lempiras**. Para empresas domiciliadas en el extranjero se aceptará cotización en dólares. Para facilitar la evaluación y comparación de las ofertas que se encuentren en diferentes monedas, los precios ofertados serán convertidos a dólares estadounidenses, utilizando el tipo de cambio operativo oficial de la ONU vigente a la fecha de presentación de Ofertas.

N° de Lote	Descripción/especificaciones del Lote que se suministrará	Cantidad	Precio Unitario (indicar moneda)	Precio Total (indicar moneda)	Fecha de entrega
<b>Lote N°1</b> "Adquisición de Solución para Gestión, Monitoreo de Red y HelpDesk"	Solución para Gestión y Monitoreo de Red para Estaciones de Trabajo y Servidores	1			Máximo 2 semanas a partir del recibo de la orden de compra incluye Implementación, Pruebas, Puesta en Marcha y Capacitación
	Solución para Mesa de Ayuda (HelpDesk)	1			
	Implementación, Pruebas y Puesta en Marcha de las Soluciones para Gestión y Monitoreo de Red y Mesa de Ayuda (HelpDesk)	1			
	Capacitación para 12 personas con Certificación del Fabricante	12			
	Soporte Técnico por 6 meses	1			
	<b>Total Lote N° 1:</b> <b>(Indicar total en números y letras)</b>				
<b>Lote N°2</b> "Adquisición de Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual"	Solución para Monitoreo de Actividad de Usuarios y Analítica Conductual	1			Máximo 2 semanas a partir del recibo de la orden de compra incluye Implementación, Pruebas, Puesta en Marcha y Capacitación
	Implementación, Pruebas y Puesta en Marcha de las Soluciones para Gestión y Monitoreo de Red y Mesa de Ayuda (HelpDesk)	1			
	Capacitación para 12 personas con Certificación del Fabricante	12			
	Soporte Técnico por 6 meses	1			
	<b>Total Lote N° 2:</b> <b>(Indicar total en números y letras)</b>				

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

**DECLARACIONES DEL OFERTANTE (favor completar):**

Declaro que (**Favor indicar "Ninguno" o "Algunos"**) de los bienes adquiridos requieren licencia de importación o Exportación, o tienen algún tipo de restricción en su país de origen por la naturaleza de uso/uso dual de los bienes o servicios, y cualquier otra disposición dirigida a los usuarios finales; (No aplica)



Declaro que nuestra empresa (**Favor indicar “Si” o “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.

\* En caso de declarar “Alguno” o “Algunos”, favor proveer el listado de bienes y las restricciones que les aplican.

*[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 solo podrá aceptarse una vez que el Proveedor haya firmado y devuelto una copia como acuse de recibo, o tras la entrega oportuna de los bienes con arreglo a los términos de esta Orden de Compra, según lo especificado en este documento. La aceptación de esta Orden de Compra constituirá un contrato entre las Partes en virtud del cual los derechos y las obligaciones de las Partes se regirán exclusivamente por los términos y condiciones de la presente Orden de Compra, incluidas las presentes Condiciones Generales. Ninguna cláusula adicional o incompatible que propusiere el Proveedor será vinculante para el PNUD, salvo que un funcionario debidamente autorizado del PNUD lo acepte por escrito.

### 2. PAGO

- 2.1 El PNUD deberá, en cumplimiento de los Términos de Entrega y a menos que se disponga lo contrario 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 las copias de los documentos de embarque especificados en la presente Orden de Compra.
- 2.2 El pago de la factura mencionada anteriormente 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 de Compra.
- 2.4 Los precios indicados en esta Orden de Compra no podrán aumentarse, salvo acuerdo expreso y por escrito del PNUD.

### 3. DEGRAVACIÓN FISCAL

- 3.1 La Sección 7 de la Convención sobre Prerrogativas e Inmunities 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, excepto 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, los derechos o los gravámenes en cuestión, bajo protesta. En este caso, el Proveedor entregará al PNUD los comprobantes por escrito de que el pago de los impuestos, los derechos o los gravámenes se ha realizado y ha sido debidamente autorizado.



## 4. RIESGO DE PÉRDIDAS

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

## 5. LICENCIAS DE EXPORTACIÓN

Independientemente de cualquier 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, cumplan con las especificaciones establecidas en la presente Orden de Compra y que sean aptos para los fines a los 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 los bienes para inspeccionarlos 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 los bienes.

7.2 La inspección anterior al envío no exonerará al Proveedor de ninguna de sus obligaciones contractuales.

## 8. VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El Proveedor garantiza que el uso o el suministro por el PNUD de los bienes vendidos en virtud de la presente Orden de Compra no violan ninguna patente, diseño, nombre comercial o marca registrada. Además, el Proveedor, de conformidad con esta garantía, indemnizará, defenderá y liberará al PNUD y a las Naciones Unidas de toda responsabilidad por cualquier acción o reclamo interpuesto contra el PNUD o las Naciones Unidas que pertenezca a una supuesta infracción de patente, diseño, nombre comercial o marca registrada en relación con los productos vendidos en virtud de 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, incluida, sin limitación, la imposibilidad de obtener las licencias de exportación necesarias o de hacer entrega de todos los bienes o parte de estos en la fecha o fechas de entrega acordadas, el PNUD podrá, después de dar al Proveedor un aviso razonable para que cumpla su obligación y sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso, ejercer uno o más de los siguientes derechos:

9.1 Adquirir la totalidad o parte de los bienes 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 los bienes o de parte de estos.
- 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 cualquier otro derecho u obligación de las partes que constan en la 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 de suministro de los bienes 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. CESIÓN 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 se declarara insolvente o perdiera el control de la empresa por causa de insolvencia, el PNUD podrá, sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso, rescindir inmediatamente la presente Orden de Compra mediante un aviso escrito de terminación al Proveedor.

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

El Proveedor 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 de bienes o servicios 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 ninguna de sus filiales realiza prácticas que violen los derechos establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, en particular el Artículo 32 de esta que, entre otras cosas, exige que se proteja a los menores del desempeño de trabajos peligrosos que entorpezcan su educación o sean nocivos para su salud o su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

Cualquier violación de esta declaración y 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 los costos de rescisión u otro tipo de responsabilidad.

## **15. MINAS**



El Proveedor declara y garantiza que ni él mismo ni ninguna de sus filiales participan de manera activa y directa en actividades de patente, desarrollo, ensamblado, producción, comercialización o fabricación de minas, o en actividades 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 Prohibiciones o Restricciones del Empleo de Ciertas Armas Convencionales que Puedan Considerarse Excesivamente Nocivas o de Efectos Indiscriminados.

Cualquier violación de esta declaración y 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 los costos de rescisión u otro tipo de responsabilidad.

## 16. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

**16.1 Solución amistosa.** Las Partes realizarán todos los esfuerzos posibles para resolver de manera amistosa cualquier conflicto, controversia o reclamo que surgiese en relación con la presente Orden de Compra o con algún incumplimiento, rescisión o invalidez relacionados con esta. En caso de que las Partes desearan buscar una solución amistosa mediante un proceso de conciliación, este tendrá lugar con arreglo al Reglamento de Conciliación de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) vigente en ese momento o con arreglo a cualquier otro procedimiento que puedan acordar las Partes.

**16.2 Arbitraje.** Si el conflicto, la controversia o el 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 manera amistosa con arreglo a lo estipulado en el párrafo anterior de esta Sección dentro de los sesenta (60) días a partir de la recepción por una de las Partes de la solicitud de solución amistosa de la otra Parte, dicha diferencia, 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 podrá conceder indemnizaciones punitivas. Las Partes estarán vinculadas por el fallo del tribunal de arbitraje resultante del citado proceso de arbitraje, a modo de resolución final de toda controversia, reclamo o diferencia.

## 17. PRIVILEGIOS E INMUNIDADES

Nada de lo estipulado en estos Términos y Condiciones Generales o en esta Orden de Compra se considerará como una renuncia a los privilegios y las 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, sus empleados o 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, independientemente de cualquier ley relacionada con el consentimiento, constituirá un caso de explotación y abuso sexual de dicha persona. Además, el Contratista se abstendrá de intercambiar dinero, bienes, servicios, ofertas de empleo u otros artículos de valor por favores o actividades sexuales, o de entablar relaciones sexuales que constituyan una explotación o una degradación de cualquier persona, y tomará todas las medidas adecuadas para prohibir a sus empleados u otras personas contratadas por él que lo hagan. El Contratista reconoce y acepta que estas disposiciones del presente Contrato constituyen una condición esencial de este, y que cualquier incumplimiento de esta representación y garantía autorizará al PNUD a rescindir el Contrato de inmediato mediante una notificación al Contratista, sin obligación alguna por los 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 este para la prestación de 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.

## **19.0 LOS FUNCIONARIOS NO SE BENEFICIARÁN**

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

## **20. AUTORIDAD PARA INTRODUCIR MODIFICACIONES**

Conforme al Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera Detallada del PNUD, únicamente el Funcionario Autorizado del PNUD posee la autoridad para aceptar en nombre del PNUD cualquier modificación o cambio del presente Acuerdo, o renunciar a cualquiera de sus disposiciones o relación contractual adicional de cualquier tipo con el Contratista. Del mismo modo, ninguna modificación o cambio introducidos en el presente Contrato tendrá validez ni se aplicará contra el PNUD, a menos que se incluya en una enmienda al presente Acuerdo debidamente firmada por el apoderado del PNUD y el Contratista.