Empowered lives.
Resilient nations.

INVITACION A LICITAR

ASUNTO: Provisión de servicios de Call-Center para atender población beneficiaria del proceso de vacunación contra el Covid19.

IAL N.°: 0000009590 (IAL/00127163/376/2021)

Proyecto: 00127163 - Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Vacunación COVID-19

País: Paraguay

Emitida el: 18 junio 2021

CONTENIDO

Sección 1. Carta de Invitación 4

EMITIDA Y APROBADA POR PNUD [Paraguay, 18-06-2021] 4

Sección 2. Instrucciones para los Licitantes 5

A. DISPOSICIONES GENERALES 5

1. Introducción 5
2. Fraude y corrupción, obsequios y atenciones 5
3. Elegibilidad 6
4. Conflicto de intereses 6

B. PREPARACIÓN DE OFERTAS 7

5. Consideraciones generales 7
6. Costo de preparación de la Oferta 7
7. Idioma 7
8. Documentos que integran la Oferta 7
9. Documentos que establecen la elegibilidad y las calificaciones del Licitante 7
10. Formato y contenido de la Oferta Técnica 7
11. Lista de Precios 8
12. Garantía de Mantenimiento de la Oferta 8
13. Moneda 8
14. Asociación en Participación, Consorcio o Asociación 9
15. Una sola Oferta 9
16. Período de Validez de la Oferta 10
17. Extensión del Período de Validez de la Oferta 10
18. Aclaración a la IAL(por parte de los Licitantes) 10
19. Enmienda de la IAL 11
20. Ofertas alternativas 11
21. Reunión previa a la presentación de ofertas 11

C. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS OFERTAS 11

22. Presentación 11

Presentación de la copia impresa (manual) 12

Presentaciones por correo electrónico y por eTendering 12

23. Fecha límite para presentación de las Ofertas 12
24. Retiro, sustitución y modificación de Ofertas 12
25. Apertura de Ofertas 13

D. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS 13

26. Confidencialidad 13
27. Evaluación de las Ofertas 13

28. Examen preliminar 14
29. Evaluación de Elegibilidad y Calificaciones 14
30. Evaluación de Oferta Técnica y precios 14
31. Ejercicio posterior a la evaluación de las ofertas 14
32. Aclaraciones a las ofertas 15
33. Cumplimiento de las Ofertas 15
34. Disconformidades, errores reparables y/u omisiones 15
E. ADJUDICACIÓN DE CONTRATO 16
35. Derecho a aceptar o rechazar cualquiera o todas las Ofertas 16
36. Criterios de adjudicación 16
37. Reunión informativa 16
38. Derecho a modificar los requisitos en el momento de la adjudicación 16
39. Firma del Contrato 16
40. Tipo de Contrato y Términos y Condiciones Generales 16
41. Garantía de cumplimiento 16
42. Garantía Bancaria de Pagos Anticipados 17
43. Liquidación por daños y perjuicios 17
44. Disposiciones de Pago 17
45. Reclamaciones de los proveedores 17
46. Otras disposiciones 17
Sección 3. Hoja de Datos de la Licitación 18
Sección 4. Criterios de evaluación 22
Sección 5a: Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas/Lista de Cantidades 26
Sección 5b: Otros Requisitos relacionados 32
Sección 6: Formularios de Ofertas Entregables/Lista de Verificación 33
F. Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta 34
G. Formulario B: Formulario de Información del Licitante 36
H. Formulario C: Formulario de información de la Asociación en participación, el Consorcio o la Asociación 38
I. Formulario D: Formulario de elegibilidad y calificaciones 40
J. Formulario E: Formulario de Oferta Técnica 43
K. FORMULARIO F: Formulario de Lista de Precios 50
L. FORMULARIO G: Formulario de Garantía de Mantenimiento de la Oferta 43

Sección 1. Carta de Invitación

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) lo invita, por medio de la presente, a presentar una Oferta a esta Invitación a Licitar (IAL) para el asunto mencionado anteriormente.

Esta IAL incluye los siguientes documentos y los Términos y Condiciones Generales del Contrato, incluidos en la Hoja de Datos de la Licitación:

Sección 1: Esta Carta de Invitación
Sección 2: Instrucciones para los Licitantes
Sección 3: Hoja de Datos de la Licitación (HdeD)
Sección 4: Criterios de Evaluación
Sección 5: Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas
Sección 6: Formularios Entregables de Licitación

- Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta
- Formulario B: Formulario de Información del Licitante
- Formulario C: Formulario de información de las Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación
- Formulario D: Formulario de Elegibilidad y Calificaciones
- Formulario E: *Formulario* de Oferta Técnica
- Formulario F: Formulario Lista de Precios
- Formulario G: Formulario de Garantía de mantenimiento de Oferta

Si está interesado en presentar una Oferta en respuesta a esta IAL, prepare su Oferta conforme a los requisitos y el procedimiento establecidos en esta IAL y preséntela dentro del Plazo de Presentación de Ofertas establecido en la Hoja de Datos de la Licitación.

Se agradece confirmar recibo/revisión de esta IAL enviando un correo electrónico a adquisiciones-pnud.py@undp.org; en el que indique si tiene intención de presentar una Oferta o no. También puede utilizar la función "Accept Invitation" (Aceptar invitación) en el sistema eTendering cuando corresponda. Esto le permitirá recibir las modificaciones o actualizaciones que se hagan en la IAL. Si precisa cualquier otra aclaración, le solicitamos que se comunique con el contacto que se indican en la Hoja de Datos adjunta, quienes coordinan las consultas relativas a esta IAL.

El PNUD queda a la espera de recibir su Oferta y le da las gracias de antemano por su interés en las oportunidades de adquisición que ofrece el PNUD.

EMITIDA Y APROBADA POR PNUD Paraguay

Sección 2. Instrucciones para los Licitantes

A. DISPOSICIONES GENERALES	
1. Introducción	1.1 Los Licitantes cumplirán con todos los requisitos de esta IAL, incluidas todas las modificaciones que el PNUD haga por escrito. Esta IAL se lleva a cabo de conformidad con las Políticas y Procedimientos de Operaciones y Programas (POPP) del PNUD en Contratos y Adquisiciones, que pueden consultarse en https://popp.undp.org/SitePages/POPPBSUnit.aspx?TermID=254a9f96-b883-476a-8ef8-e81f93a2b38d. 1.2 Toda Oferta que se presente será considerada como una oferta del Licitante y no constituye ni implica la aceptación de la misma por parte del PNUD. El PNUD no tiene ninguna obligación de adjudicar un contrato a ningún Licitante como resultado de esta IAL. 1.3 El PNUD se reserva el derecho de cancelar el proceso de adquisición en cualquier etapa, sin asumir ningún tipo de responsabilidad, luego de notificar a los licitantes o publicar un aviso de cancelación en el sitio web del PNUD. 1.4 Como parte de la oferta, se espera que el Licitante se registre en el sitio web del Portal Global para los Proveedores de las Naciones Unidas (UNGM) (www.ungm.org). El Licitante igual puede presentar una oferta incluso si no está registrado en el UNGM. Sin embargo, el Licitante que sea seleccionado para la adjudicación del contrato debe registrarse en el UNGM antes de firmar el contrato.
2. Fraude y corrupción, obsequios y atenciones	2.1 El PNUD ejerce rigurosamente una política de tolerancia cero ante prácticas prohibidas, incluidos el fraude, la corrupción, la colusión, las prácticas contrarias a la ética en general y a la ética profesional, y la obstrucción por parte de proveedores del PNUD, y exige que todos los licitantes/proveedores respeten los más altos estándares de ética durante el proceso de adquisición y la ejecución del contrato. La Política del PNUD contra el fraude se puede encontrar en http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/accountability/audit/office_of_audit_andinvestigation.html#anti. 2.2 Los licitantes/proveedores no ofrecerán obsequios ni atenciones de ningún tipo a los miembros del personal del PNUD, incluidos viajes recreativos a eventos deportivos o culturales o a parques temáticos, ofertas de vacaciones o transporte, o invitaciones a almuerzos o cenas 2.3 En virtud de esta política, el PNUD procederá de la siguiente manera: (a) Rechazará una oferta si determina que el licitante seleccionado ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por el contrato en cuestión. (b) Declarará inelegible a un proveedor, ya sea indefinidamente o por un período determinado, para la adjudicación de un contrato si en algún momento determina que dicho proveedor ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por un contrato del PNUD o al ejecutarlo. 2.4 Todos los Licitantes deberán respetar el Código de Conducta de Proveedores de

		las Naciones Unidas, que se puede consultar https://www.unog.ch/80256EDD006B8954/(httpAssets)/0A5CF47A0EF8018CC1257E81004F5B2B/$file/conduct_spanish.pdf
3. Elegibilidad	3.1	Un proveedor no debe estar suspendido, excluido o de otro modo identificado como inelegible por cualquier organización de las Naciones Unidas, el Grupo del Banco Mundial o cualquier otra Organización internacional. Por lo tanto, los proveedores deben informar al PNUD si están sujetos a alguna sanción o suspensión temporal impuesta por estas organizaciones.
	3.2	Es responsabilidad del Licitante asegurar que sus empleados, miembros de Asociaciones en Participación, Consorcios o Asociaciones, subcontratistas, prestadores de servicios, proveedores /o sus empleados cumplan con los requisitos de elegibilidad establecidos por el PNUD.
4. Conflicto de intereses	4.1	Los Licitantes deberán evitar estrictamente los conflictos con otros trabajos asignados o con intereses propios, y actuar sin tener en cuenta trabajos futuros. Todo Licitante de quien se demuestre que tiene un conflicto de intereses será descalificado. Sin limitación de la generalidad de todo lo antes citado, se considerará que los Licitantes, y cualquiera de sus afiliados, tienen un conflicto de intereses con una o más partes de este proceso de licitación, si: a) están o han estado asociados en el pasado con una empresa o cualquiera de sus afiliados, que hayan sido contratados por el PNUD para prestar servicios en la preparación del diseño, las especificaciones, los Términos de Referencia, la estimación y el análisis de costos, y/u otros documentos que se utilizarán en la adquisición de los bienes y los servicios relacionados con este proceso de selección; b) han participado en la preparación y/o el diseño del programa o proyecto relacionado con los bienes y/o los servicios que se solicitan en esta IAL; o c) se encuentran en conflicto por cualquier otra razón que pueda determinar el PNUD a su discreción.
	4.2	En caso de dudas en la interpretación de un posible conflicto de intereses, los Licitantes deberán informar al PNUD y pedir su confirmación sobre si existe o no tal conflicto.
	4.3	De manera similar, los Licitantes deberán informar en sus Ofertas su conocimiento de lo siguiente: a) si los propietarios, copropietarios, ejecutivos, directores, accionistas mayoritarios de la entidad que presenta la oferta o personal clave son familiares de personal del PNUD que participa en las funciones de adquisición y/o en el Gobierno del país, o de cualquier Asociado en la Ejecución que recibe los bienes y/o los servicios contemplados en esta IAL; y b) toda otra circunstancia que pudiera dar lugar a un conflicto de intereses, real o percibido como tal, una colusión o prácticas de competencia desleales. No revelar dicha información puede causar el rechazo de la Oferta u Ofertas afectadas por la no divulgación.
	4.4	La elegibilidad de los Licitantes que sean, total o parcialmente, propiedad del Gobierno estará sujeta a una posterior evaluación del PNUD y a la revisión de diversos factores, como por ejemplo que estén registrados y sean operados y

		administrados como entidad comercial independiente, el alcance de la titularidad o participación estatal, la percepción de subvenciones, el mandato y el acceso a información relacionada con esta IAL, entre otros. Las condiciones que puedan permitir ventajas indebidas frente otros Licitantes pueden provocar el eventual rechazo de la Oferta.
B. PREPARACIÓN DE OFERTAS		
5. Consideraciones generales	5.1	Se espera que el Licitante, al preparar la Oferta, examine la IAL detenidamente. Cualquier irregularidad importante al proporcionar la información solicitada en la IAL puede resultar en el rechazo de la Oferta.
	5.2	No se permitirá que el Licitante se aproveche de cualquier error u omisión en la IAL. Si detectara dichos errores u omisiones, el Licitante deberá notificar al PNUD según corresponda.
6. Costo de preparación de la Oferta	6.1	El Licitante correrá con todos los costos relacionados con la preparación y/o la presentación de la Oferta, independientemente de si esta resulta seleccionada o no. El PNUD no será responsable de dichos costos, independientemente de la ejecución o los resultados del proceso de licitación.
7. Idioma	7.1	La Oferta, así como toda la correspondencia relacionada que intercambien el Licitante y el PNUD, se redactará en el o los idiomas que se especifiquen en la HdeD.
8. Documentos que integran la Oferta	8.1	La Oferta comprenderá los siguientes documentos y formularios asociados, cuyos detalles se proporcionan en la HdeD: a) Documentos que establecen la elegibilidad y las calificaciones del Licitante b) Oferta Técnica c) Lista de Precios d) Garantía de Mantenimiento de la Oferta, si se solicita en la HdeD e) Todo documento adjunto y/o apéndice de la Oferta
9. Documentos que establecen la elegibilidad y las calificaciones del Licitante	9.1	El Licitante deberá proporcionar pruebas documentales de su condición de proveedor elegible y calificado, utilizando para ello los Formularios provistos en la Sección 6, y proporcionando los documentos solicitados en dichos formularios. A fin de adjudicar un contrato a un Licitante, sus capacidades deberán estar documentadas de modo satisfactorio para el PNUD.
10. Formato y contenido de la Oferta Técnica	10.1	El Licitante debe presentar una Oferta Técnica usando las plantillas y Formularios estándar provistos en la Sección 6 de la IAL.
	10.2	Cuando así se requiera en la Sección 5, se deberán presentar muestras de los artículos dentro de los tiempos especificados y, a menos que el PNUD especifique lo contrario, sin ningún costo para el PNUD. Si no se destruyen en las pruebas, las muestras se devolverán a pedido y costo de Licitante, a menos que se especifique lo contrario.
	10.3	Cuando corresponda y se requiera en la Sección 5, el Licitante describirá el programa de capacitación necesaria disponible para el mantenimiento y la operación del equipo ofrecido, así como el costo para el PNUD. A menos que se especifique lo contrario, dicha capacitación y los materiales para esta se

	proporcionarán en el idioma de la Oferta, según lo estipulado en la HdeD. 10.4 Cuando corresponda y se requiera en la Sección 5, el Licitante certificará la disponibilidad de repuestos por un período de al menos cinco (5) años a partir de la fecha de entrega, o según se estipule en esta IAL.
11. Lista de Precios	11.1 La Lista de Precios se preparará teniendo en cuenta el Formulario provisto en la Sección 6 y tomando en consideración los requisitos de la IAL. 11.2 Todos los requisitos que estén descritos en la Oferta Técnica pero cuya cotización no figure en la Lista de Precios se considerarán incluidos en los precios de otras actividades o artículos, así como en el precio final total.
12. Garantía de Mantenimiento de la Oferta	12.1 Si se solicita en la HdeD se deberá proporcionar una Garantía de Mantenimiento de la Oferta por el monto y en la forma prevista en la HdeD. Esta Garantía de Mantenimiento de la Oferta será válida por un mínimo de treinta (30) días luego de la fecha de validez final de la Oferta. 12.2 La Garantía de Mantenimiento de la Oferta se incluirá en la Oferta. Si en la IAL se solicita una Garantía de Mantenimiento de la Oferta pero la misma no se encuentra adjunta la Oferta será rechazada. 12.3 Si se determina que el monto o el período de validez de la Garantía de Mantenimiento de la Oferta son inferiores a lo solicitado por el PNUD, el PNUD rechazará la Oferta. 12.4 Si en la HdeD se autoriza una presentación electrónica, los Licitantes deberán incluir una copia de la Garantía de Mantenimiento de la Oferta en presentación y el original de la Garantía de Licitación deberá enviarse por servicio de mensajería o entregarse en mano según las instrucciones que figuren en la HdeD a más tardar en la fecha de presentación de la propuesta 12.5 El PNUD podrá ejecutar la Garantía de Mantenimiento de la Oferta y rechazar la Oferta si se dieran una o varias de las siguientes condiciones: a) si el Licitante retira su oferta durante el período de validez especificado en la HdeD; o b) en el caso de que el Licitante seleccionado no proceda a: i. firmar el Contrato después de que el PNUD haya emitido una adjudicación; o ii. proporcionar la Garantía de Cumplimiento, los seguros u otros documentos que el PNUD exija como requisito indispensable para la efectividad del contrato que pudiera ser adjudicado al Licitante.
13. Moneda	13.1 Todos los precios serán cotizados en la moneda o monedas indicadas en la HdeD. Cuando las Ofertas se coticen en diferentes monedas, a efectos de comparación de todas las Ofertas: a) el PNUD convertirá la moneda en que se cotice la Oferta en la moneda preferida por el PNUD, de acuerdo con el tipo de cambio operacional vigente de las Naciones Unidas en el último día de presentación de las Ofertas; y b) en el caso de que el PNUD seleccione una Oferta para la adjudicación que haya sido cotizada en una moneda que no sea la preferida según la HdeD,

	el PNUD se reservará el derecho de adjudicar el contrato en la moneda de su preferencia utilizando el método de conversión que se especifica arriba.
14. Asociación en Participación, Consorcio o Asociación	14.1 Si el Licitante es un grupo de personas jurídicas que vayan a formar o que hayan formado una Asociación en Participación , un Consorcio o una Asociación para la Oferta, deberán confirmar en su Oferta que: (i) han designado a una de las partes a actuar como entidad principal, debidamente investida de autoridad para obligar legalmente a los miembros de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación conjunta y solidariamente, lo que será debidamente demostrado mediante un Acuerdo debidamente firmado ante notario entre dichas personas jurídicas, Acuerdo que deberá presentarse junto con la Oferta, y (ii) si se les adjudica el contrato, el contrato deberá celebrarse entre el PNUD y la entidad principal designada, quien actuará en nombre y representación de todas las entidades que componen la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación 14.2 Después del Plazo de Presentación de la Oferta, la entidad principal designada para representar a la Asociación en Participación, al Consorcio o a la Asociación no se podrá modificar sin el consentimiento escrito previo del PNUD. 14.3 La entidad principal y las entidades que componen la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación deberán respetar las disposiciones de la Cláusula 15 de este documento con relación con la presentación de una sola Oferta. 14.4 La descripción de la organización de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación deberá definir con claridad la función que se espera de cada una de las entidades de la Asociación en Participación en el cumplimiento de los requisitos de la IAL, tanto en la Oferta como en el Acuerdo de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación. Todas las entidades que forman la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación estarán sujetas a la evaluación de elegibilidad y calificaciones por parte del PNUD. 14.5 Cuando la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación, presenten el registro de su trayectoria y experiencia deberán diferenciar claramente entre lo siguiente: a) los compromisos que hayan sido asumidos conjuntamente por la Asociación en Participación; el Consorcio o la Asociación; y b) los compromisos que hayan sido asumidos por las entidades individuales de la Asociación en Participación; el Consorcio o la Asociación. 14.6 Los contratos anteriores suscritos por expertos individuales independientes que estén asociados de forma permanente o hayan estado asociados de forma temporal con cualquiera de las empresas asociadas no podrán ser presentados como experiencia de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación o de sus miembros, y únicamente podrá evaluarse la experiencia de los expertos individuales mismos en la presentación de sus credenciales individuales. 14.7 En caso de haber requisitos multisectoriales de alto valor, se recomienda la conformación de Asociaciones en Participación, Consorcios o Asociaciones cuando la gama de conocimientos y recursos necesarios no estén disponibles dentro de una sola empresa.
15. Una sola Oferta	15.1 El Licitante (incluidos los miembros individuales de cualquier Asociación en

		Participación, consorcio o Asociación) deberán presentar una sola Oferta, ya sea a su nombre o como parte de una Asociación en Participación, consorcio o Asociación. 15.2 Las Ofertas presentadas por dos (2) o más Licitantes serán rechazadas si se comprueba que coinciden con alguna de las siguientes situaciones: a) que tienen al menos un asociado de control, director o accionista en común; o b) que cualquiera de ellos reciba o haya recibido alguna subvención directa o indirecta de los demás; o c) que tienen el mismo representante legal a los efectos de esta IAL; o d) que tienen una relación entre sí, directa o a través de terceros comunes, que los coloque en una posición de acceso a información relativa a la Oferta de otro Licitante o de influencia sobre dicha Oferta de otro Licitante, con respecto a este proceso de IAL; e) que sean subcontratistas entre sí, uno de la Oferta del otro y viceversa, o que un subcontratista de una Oferta también presente otra Oferta a su nombre como Licitante principal; o f) que personal clave que haya sido propuesto en la Oferta de un Licitante participe en más de una Oferta recibida en este proceso de IAL. Esta condición con relación al personal no rige para los subcontratistas que estén incluidos en más de una Oferta.
16. Período de Validez de la Oferta	16.1	Las Ofertas serán válidas por el período especificado en la HdeD, a partir del Plazo de Presentación de las Ofertas. El PNUD podrá rechazar cualquier Oferta válida por un período más corto y considerar que no cumple con todos los requisitos solicitados. 16.2 Durante el período de validez de la Oferta, el Licitante mantendrá su Oferta original sin cambios, incluida la disponibilidad del Personal Clave, los precios unitarios propuestos y el precio total.
17. Extensión del Período de Validez de la Oferta	17.1	En circunstancias excepcionales, antes del vencimiento del período de validez de la Oferta, el PNUD podrá solicitar a los Licitantes la ampliación del período de validez de sus Ofertas. La solicitud y las respuestas se harán por escrito y se considerará que forman parte integrante de la Oferta. 17.2 Si el Licitante acepta extender la validez de la Oferta, se realizará sin modificar la Oferta original. 17.3 El Licitante tiene el derecho de negarse a extender la validez de su Oferta, en cuyo caso dicha Oferta no continuará siendo evaluada.
18. Aclaración a la IAL(por parte de los Licitantes)	18.1	Los Licitantes podrán solicitar aclaraciones sobre cualquiera de los documentos relativos a la IAL antes de la fecha indicada en la HdeD. Toda solicitud de aclaración debe enviarse por escrito del modo en que se indica en la HdeD. Si las consultas se envían a otros medios no especificados, incluso si se envían a un miembro del personal del PNUD, el PNUD no tendrá la obligación de responder ni de confirmar que la consulta se recibió oficialmente. 18.2 El PNUD proporcionará las respuestas a las solicitudes de aclaración recibidas a través del método especificado en la HdeD. 18.3 El PNUD se compromete a dar respuesta a estas solicitudes de aclaración con rapidez, pero cualquier demora en la respuesta no implicará ninguna obligación

		por parte del PNUD de ampliar el plazo de presentación de Ofertas, a menos que el PNUD considere que dicha prórroga está justificada y es necesaria.
19. Enmienda de la IAL	19.1	En cualquier momento antes del plazo para la presentación de la Oferta, el PNUD podrá, por cualquier motivo (por ejemplo, en respuesta a una aclaración solicitada por un Licitante) modificar la IAL, por medio de una enmienda. Las enmiendas se podrán a disposición de todos los posibles licitantes a través del medio de transmisión especificado en la HdeD
	19.2	Si la enmienda es sustancial, el PNUD podrá extender el Plazo de presentación de la Oferta a fin de otorgar a los Licitantes un tiempo razonable para que incorporen la modificación en sus Ofertas.
20. Ofertas alternativas	20.1	Salvo que se especifique lo contrario en la HdeD, las Ofertas alternativas no se tendrán en cuenta. Si en la HdeD se permite la presentación de Ofertas alternativas, un Licitante podrá presentar una Oferta alternativa solamente si también presenta una Oferta conforme a los requisitos de la IAL. Cuando las condiciones de aceptación se cumplan, o cuando las justificaciones se hayan establecido con claridad, el PNUD se reserva el derecho de adjudicar un contrato sobre la base de una Oferta alternativa.
	20.2	Si se presentan varias ofertas u ofertas alternativas, estas deben marcarse claramente como "Oferta Principal" y "Oferta Alternativa".
21. Reunión previa a la presentación de ofertas	21.1	Cuando sea conveniente, se llevará a cabo una reunión previa a la presentación de ofertas en la fecha, hora y lugar especificados en la HdeD. Se alienta a todos los Licitantes a asistir. La inasistencia, sin embargo, no dará lugar a la descalificación de un Licitante interesado. Las actas de la conferencia de Licitantes se publicarán en el sitio web de adquisición y se compartirán por correo electrónico o por la plataforma eTendering, conforme a lo especificado en la HdeD. Ninguna declaración verbal realizada durante la conferencia podrá modificar los términos y las condiciones de la IAL, a menos que esté específicamente incorporada en las Actas de la Conferencia de Licitantes, o se emita o publique como enmienda a la IAL.
C. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS OFERTAS		
22. Presentación	22.1	El Licitante presentará una Oferta debidamente firmada y completa compuesta por los documentos y los formularios de conformidad con los requisitos de la HdeD. La Lista de Precios se presentará junto con la Oferta Técnica. La Oferta puede entregarse ya sea personalmente, por servicio de mensajería o por un medio de transmisión electrónico según se especifique en la HdeD.
	22.2	La Oferta deberá estar firmada por el Licitante o por una persona debidamente facultada para representarlo. La autorización deberá comunicarse mediante un documento que acredite dicha autorización, emitido por el representante legal de la entidad que presenta la oferta o un Poder Notarial que acompañe a la Oferta.
	22.3	Los Licitantes deberán tener en cuenta que el sólo acto de presentación de una Oferta, en sí y por sí misma, implica que el Licitante acepta plenamente los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD.

Presentación de la copia impresa (manual)	22.4 La presentación de la copia impresa (manual) por servicio de mensajería o personalmente según se autorice y especifique en la HdeD se realizará de la siguiente manera: a) La Oferta firmada deberá marcarse como "Original", y sus copias deberán marcarse como "Copia", según corresponda. El número de copias se indica en la HdeD. Todas las copias deberán ser del original firmado únicamente. En caso de diferencias entre el original y las copias, prevalecerá el original. (b) La Oferta Técnica y la Lista de Precios deberán estar cerradas y presentarse juntas en un sobre, que deberá: i. llevar el nombre del Licitante; ii. estar dirigido al PNUD tal como se especifica en la HdeD; y iii. llevar una advertencia de no abrirlo antes de la hora y la fecha de apertura de la Oferta que se especifica en la HdeD. Si el sobre con la Oferta no está debidamente cerrado ni marcado como se solicita, el PNUD no asumirá ninguna responsabilidad por el extravío, la pérdida o la apertura prematura de la Oferta.
Presentaciones por correo electrónico y por eTendering	22.5 La presentación electrónica por correo electrónico o por eTendering, si se autoriza según se especifica en la HdeD, se regirá de la siguiente manera: a) Los archivos electrónicos que forman parte de la Oferta deben presentarse de conformidad con el formato y los requisitos indicados en la HdeD. b) Los documentos que deben estar en su forma original (p. ej., la Garantía de mantenimiento de la Oferta, etc.) deben enviarse por servicio de mensajería o entregarse personalmente según las instrucciones de la HdeD. 22.6 Se proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo enviar, modificar o cancelar una oferta en el sistema eTendering en la Guía del Usuario para Licitantes y en los videos instructivos disponibles en este enlace: http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/business/procurement-notices/resources/.
23. Fecha límite para presentación de las Ofertas	23.1 El PNUD deberá recibir las Ofertas completas en la forma y, a más tardar, en la fecha y la hora especificadas en la HdeD. El PNUD sólo reconocerá la fecha y la hora reales en que el PNUD recibió la oferta. 23.2 El PNUD no tomará en consideración ninguna Oferta que se reciba con posterioridad al plazo de presentación de las Ofertas.
24. Retiro, sustitución y modificación de Ofertas	24.1 Un Licitante podrá retirar, sustituir o modificar su Oferta después de haberla presentado en cualquier momento antes de la fecha límite para presentación de las Ofertas. 24.2 Presentaciones manuales y por correo electrónico: Un Licitante podrá retirar, sustituir o modificar su Oferta mediante el envío de una notificación por escrito al PNUD, debidamente firmada por un representante autorizado, y que deberá incluir una copia de la autorización (o un Poder Notarial). La sustitución o la modificación correspondientes de la Oferta, si las hubiera, deberán acompañar a la notificación respectiva por escrito. Todas las notificaciones deben enviarse de la misma manera que se especificó para la presentación de Ofertas, marcándolas claramente como "RETIRO", "SUSTITUCIÓN" o "MODIFICACIÓN".

	24.3 Sistema de eTendering: Un Licitante puede retirar, sustituir o modificar su Oferta mediante la cancelación, la edición y la nueva presentación de la oferta directamente en el sistema. Es responsabilidad del Licitante seguir correctamente las instrucciones del sistema, editar debidamente y enviar una sustitución o modificación de la Oferta, según sea necesario. Se proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo cancelar o modificar una Oferta directamente en el sistema en la Guía del Usuario para Licitantes y en los videos instructivos. 24.4 Las Ofertas cuyo retiro se solicite se devolverán sin abrir a los Licitantes (sólo para presentaciones manuales), excepto si la oferta se retira después de que la oferta se haya abierto.
25. Apertura de Ofertas	25.1 El PNUD abrirá las Ofertas en presencia de un comité especial establecido por el PNUD y compuesto por al menos dos (2) miembros. 25.2 En el momento de la apertura, se darán a conocer los nombres de los Licitantes, las modificaciones y los retiros; el estado de las etiquetas y los sellos de los sobres; el número de carpetas y archivos, y cualquier otro detalle que el PNUD estime oportuno. No se rechazará ninguna Oferta durante el procedimiento de apertura, excepto en los casos de presentación tardía, en los cuales las Ofertas se devolverán sin abrir a los Licitantes. 25.3 En caso de presentación por eTendering, los licitantes recibirán una notificación automática una vez que se abra la Oferta.
D. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS	
26. Confidencialidad	26.1 La información relativa a la revisión, la evaluación y la comparación de las Ofertas, y la recomendación de adjudicación del contrato, no podrá ser revelada a los Licitantes ni a ninguna otra persona que no participe oficialmente en dicho proceso, incluso después de la publicación de la adjudicación del contrato. 26.2 Cualquier intento por parte de un Licitante, o de cualquier persona en nombre del Licitante, de influenciar al PNUD en la revisión, la evaluación y la comparación de las decisiones relativas a las Ofertas o a la adjudicación de un contrato podrá ser causa, por decisión del PNUD, del rechazo de su Oferta, y en consecuencia, estar sujeto a la aplicación de los procedimientos de sanciones al proveedor vigentes del PNUD.
27. Evaluación de las Ofertas	27.1 El PNUD llevará a cabo la evaluación únicamente sobre la base de las Ofertas recibidas. 27.2 La Evaluación de las Ofertas se realizará mediante los siguientes pasos: a) Examen preliminar, incluida la admisibilidad b) Corrección aritmética y clasificación de los licitantes que aprobaron el examen preliminar por precio c) Evaluación de calificaciones (si no se realizó la precalificación) d) Evaluación de las Ofertas Técnicas e) Evaluación de precios Cuando fuera posible, la evaluación detallada se centrará en las 3 a 5 ofertas de menor precio. Si fuera necesario, se agregarán ofertas de mayor precio adicionales para su evaluación.

28. Examen preliminar	28.1 El PNUD examinará las Ofertas para determinar si están completas con respecto a los requisitos documentales mínimos, si los documentos han sido debidamente firmados y si las Ofertas están en general conformes, entre otros indicadores que pueden utilizarse en esta etapa. El PNUD se reserva el derecho de rechazar cualquier Oferta en esta etapa.
29. Evaluación de Elegibilidad y Calificaciones	29.1 La Elegibilidad y Calificaciones del Licitante se evaluarán según los requisitos mínimos de Elegibilidad y Calificación especificados en la Sección 4 (Criterios de Evaluación). 29.2 En términos generales, los licitantes que cumplan los siguientes criterios pueden considerarse calificados: a) No están incluidos en la lista del Comité 1267/1989 del Consejo de Seguridad de la ONU de terroristas y financiadores del terrorismo, ni en la lista de proveedores inelegibles del PNUD. b) Tienen una buena posición financiera y tienen acceso a recursos financieros adecuados para ejecutar el contrato y cumplir con todos los compromisos comerciales existentes. c) Tienen la experiencia similar, experiencia técnica, capacidad de producción, certificaciones de calidad, procedimientos de garantía de calidad y otros recursos necesarios aplicables al suministro de bienes y/o servicios requeridos. d) Pueden cumplir plenamente con los Términos y Condiciones Generales del Contrato del PNUD. e) No tienen un historial reiterante de fallos judiciales o de arbitraje contra el Licitante. f) Tienen un registro de ejecución oportuna y satisfactoria con sus clientes.
30. Evaluación de Oferta Técnica y precios	30.1 El comité de evaluación deberá revisar y evaluar las Ofertas Técnicas sobre la base de su capacidad de respuesta a la Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas y demás documentación provista, aplicando el procedimiento indicado en la HdeD y otros documentos de la IAL. Cuando sea necesario, y si se establece en la HdeD, el PNUD puede invitar a los licitantes que mejor cumplan con todos los requisitos solicitados a una presentación relacionada con sus Ofertas técnicas. Las condiciones para la presentación se proporcionarán en el documento de la oferta, cuando sea necesario.
31. Ejercicio posterior a la evaluación de las ofertas	31.1 El PNUD se reserva el derecho a realizar un ejercicio de verificación, posterior a la evaluación, con el objetivo de determinar, a su plena satisfacción, la validez de la información proporcionada por el Licitante. Tal ejercicio debe estar completamente documentado y podrá incluir, entre otros, todos o alguna combinación de los pasos siguientes: a) verificación de la exactitud, veracidad y autenticidad de la información provista por el Licitante; b) validación del grado de cumplimiento de los requisitos y los criterios de evaluación de la IAL, sobre la base de lo que hasta ahora haya podido hallar el equipo de evaluación; c) investigación y verificación de referencias con las entidades gubernamentales con jurisdicción sobre el Licitante, con clientes anteriores, o con cualquier otra entidad que pueda haber hecho negocios con el Licitante;

	d) investigación y verificación de referencias con clientes anteriores sobre el cumplimiento de los contratos en curso o ya terminados, incluidas las inspecciones físicas de trabajos anteriores, según se considere necesario; e) inspección física de las oficinas del Licitante, las sucursales u otras instalaciones del Proponente donde se llevan a cabo sus operaciones, con o sin previo aviso al Licitante; f) otros medios que el PNUD considere apropiados, en cualquier momento dentro del proceso de selección, previo a la adjudicación del contrato.
32. Aclaraciones a las ofertas	32.1 Para ayudar en la revisión, la evaluación y la comparación de las Ofertas, el PNUD puede, a su discreción, solicitar a cualquier Licitante que aclare su Oferta. 32.2 La solicitud de aclaración del PNUD y la respuesta deberán realizarse por escrito y no se solicitará, ofrecerá ni permitirá ninguna modificación de los precios o de los elementos sustanciales de la Oferta, excepto para proporcionar una aclaración y confirmar la corrección de cualquier error de aritmética que descubra el PNUD en la evaluación de las Ofertas, de conformidad con la IAL. 32.3 Cualquier aclaración no solicitada presentada por un Licitante con respecto a su Oferta, que no sea una respuesta a una solicitud del PNUD, no se tendrá en cuenta durante la revisión y la evaluación de las Ofertas.
33. Cumplimiento de las Ofertas	33.1 La determinación que realice el PNUD sobre el cumplimiento de una Oferta se basará en el contenido de la misma oferta. Una Oferta que cumple sustancialmente con todos los requisitos solicitados es aquella que cumple con todos los términos, las condiciones, las especificaciones y otros requisitos de la IAL sin desviación material o significativa, reserva ni omisión. 33.2 Si una Oferta no se ajusta sustancialmente a los documentos de licitación, será rechazada por el PNUD, y el Licitante no podrá hacer que cumpla posteriormente con todos los requisitos solicitados mediante la corrección de la desviación material o significativa, la reserva o la omisión.
34. Disconformidades, errores reparables y/u omisiones	34.1 Siempre que una Oferta cumpla sustancialmente con todos los requisitos solicitados, el PNUD puede subsanar las disconformidades o las omisiones en la Oferta que, en opinión del PNUD, no constituyan una desviación material o significativa 34.2 El PNUD puede solicitar al Licitante que envíe la información o la documentación necesaria, dentro de un plazo razonable, para rectificar las disconformidades o las omisiones no materiales en la Oferta relacionadas con requisitos de documentación. Dicha omisión no deberá estar relacionada con ningún aspecto del precio de la Oferta. El incumplimiento del Licitante con la solicitud puede dar como resultado el rechazo de la Oferta. 34.3 Con respecto a las ofertas que pasaron el examen preliminar, el PNUD verificará y corregirá los errores de aritmética de la siguiente manera: a) si hay una discrepancia entre el precio unitario y el total de la partida que se obtiene al multiplicar el precio unitario por la cantidad, el precio unitario prevalecerá y se deberá corregir el total de la partida, a menos que, en opinión del PNUD, haya un error obvio del punto decimal en el precio unitario, en cuyo caso el total de la partida cotizado prevalecerá y se deberá corregir el precio unitario; b) si hay un error en un total correspondiente a la adición o la sustracción de

	subtotales, los subtotales prevalecerán y se deberá corregir el total; y c) si hay una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto en palabras, a menos que el monto expresado en palabras esté relacionado con un error de aritmética, en cuyo caso prevalecerá el monto en cifras. 34.4 Si el Licitante no acepta la corrección de los errores realizada por el PNUD, su Oferta deberá ser rechazada.
E. ADJUDICACIÓN DE CONTRATO	
35. Derecho a aceptar o rechazar cualquiera o todas las Ofertas	35.1 El PNUD se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier oferta, declarar que una o todas las ofertas no cumplen con todos los requisitos solicitados, y rechazar todas las Ofertas en cualquier momento antes de la adjudicación del contrato, sin incurrir en ninguna responsabilidad u obligación de informar a los Licitantes afectados de los motivos de la decisión del PNUD. El PNUD no estará obligado a adjudicar el contrato a la oferta de precio más bajo.
36. Criterios de adjudicación	36.1 Antes del vencimiento del período de validez de la Oferta, el PNUD adjudicará el contrato al Licitante calificado y que reúna las condiciones que se estime responda a las exigencias de la Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas, y haya ofrecido el precio más bajo.
37. Reunión informativa	37.1 En el caso de que un Licitante no resulte seleccionado, podrá solicitar una reunión informativa con el PNUD posterior a la adjudicación. El objetivo de dicha reunión es discutir las fortalezas y las debilidades de la presentación del Licitante, a fin de ayudarlo a mejorar las ofertas futuras para las oportunidades de adquisición del PNUD. En estas reuniones, no se discutirá con el Licitante el contenido de otras Ofertas, ni se compararán estas con la oferta presentada por el Licitante.
38. Derecho a modificar los requisitos en el momento de la adjudicación	38.1 En el momento de la adjudicación del Contrato, el PNUD se reserva el derecho a modificar la cantidad de bienes y/o servicios, hasta un máximo del veinticinco por ciento (25 %) de la oferta total, sin cambios en el precio unitario o en otros términos y condiciones.
39. Firma del Contrato	39.1 En el curso de quince (15) días a contar desde la fecha de recepción del Contrato, el Licitante que haya recibido la adjudicación firmará y pondrá fecha al Contrato y lo devolverá al PNUD. El incumplimiento de dicho requisito puede ser motivo suficiente para la anulación de la adjudicación y la pérdida de la Garantía de Mantenimiento de la Licitación, si corresponde, en cuyo caso el PNUD podrá adjudicar el Contrato al Licitante cuya Oferta haya obtenido la Segunda calificación más alta o hacer un nuevo llamado a Licitación.
40. Tipo de Contrato y Términos y Condiciones Generales	40.1 Los tipos de contrato que deben firmarse, así como los Términos y Condiciones Generales del Contrato del PNUD aplicables, según se especifique en la HdeD, pueden consultarse en http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html.
41. Garantía de cumplimiento	41.1 En caso de requerirse en la HdeD, el licitante adjudicado proporcionará una Garantía de cumplimiento del contrato por el monto especificado en la HdeD y

		en la forma disponible en https://popp.undp.org/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Solicitation_Performance%20Guarantee%20Form.docx&action=default en el plazo máximo de quince (15) días a partir de la fecha de la firma del contrato por ambas partes. Siempre que se requiera una garantía de cumplimiento, la recepción de dicha garantía por parte del PNUD será una condición para la prestación efectiva del contrato.
42. Garantía Bancaria de Pagos Anticipados	42.1	Excepto cuando los intereses del PNUD así lo requieran, es práctica estándar del PNUD no hacer pagos anticipados (es decir, pagos sin haber recibido ningún producto). Si en la HdeD se permite un pago anticipado, el mismo no podrá ser mayor al20 % del precio total del contrato. Si el valor excede USD 30 000, el Proponente adjudicatario presentará una Garantía Bancaria por el monto total del pago anticipado en la forma disponible en:https://popp.undp.org/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Contract%20Management%20Payment%20and%20Taxes_Advanced%20Payment%20Guarantee%20Form.docx&action=default
43. Liquidación por daños y perjuicios	43.1	Si así se especifica en la HdeD, el PNUD aplicará la Liquidación por daños y perjuicios por los daños y/o riesgos ocasionados al PNUD como consecuencia de las demoras o el incumplimiento por parte del Contratista de sus obligaciones según el Contrato.
44. Disposiciones de Pago	44.1	Los pagos se realizarán de forma mensual, solamente una vez que el PNUD acepte los bienes y/o servicios realizados. Los términos de pago serán dentro de los treinta (30) días posteriores al recibo de la factura y el certificado de aceptación de bienes y/o servicios emitido por la autoridad correspondiente en el PNUD con la supervisión directa del Contratista. El pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria en la moneda que se indique en el contrato.
45. Reclamaciones de los proveedores	45.1	El procedimiento de reclamación que establece el PNUD para sus proveedores ofrece una oportunidad de apelación a aquellas personas o empresas a las que no se haya adjudicado un contrato a través de un proceso de adjudicación competitivo. En caso de que un Licitante considere que no ha sido tratado de manera justa, podrá hallar en el siguiente enlace más detalles sobre los procedimientos de reclamación de los proveedores del PNUD: http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/protest-and-sanctions.html.
46. Otras disposiciones	46.1	En caso de que el Licitante ofrezca un precio más bajo al Gobierno anfitrión (p. ej., la Administración General de Servicios [GSA] del Gobierno federal de los Estados Unidos de América) por bienes y/o servicios similares, el PNUD tendrá derecho al mismo valor más bajo. Prevalecerán los Términos y Condiciones Generales del PNUD.
	46.2	El PNUD tendrá derecho a recibir los mismos precios que los que ofrece el mismo Contratista en contratos con las Naciones Unidas y/o sus Agencias. Prevalecerán los Términos y Condiciones Generales del PNUD.
	46.3	Las Naciones Unidas han establecido restricciones sobre el empleo de exfuncionarios de la ONU que haya participado en el proceso de adquisición conforme al boletín ST/SGB/2006/15 http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=ST/SGB/2006/15&referer.

Sección 3. Hoja de Datos de la Licitación

Los siguientes datos de los bienes y/o servicios por adquirir complementarán, completarán o enmendarán las disposiciones de la Invitación a Licitar. En caso de conflicto entre las Instrucciones para los Licitantes, la Hoja de Datos de la Licitación y otros anexos o referencias adjuntos a la Hoja de Datos de la licitación, prevalecerán las disposiciones de la Hoja de Datos de la Licitación.

BDS n.°	Ref. a Sección 2	Datos	Instrucciones/requisitos específicos
1	7	Idioma de la Oferta	Español
2		Presentación de Ofertas para partes o subpartes de la Lista de Requisitos (ofertas parciales)	No se aceptan.
3	20	Ofertas alternativas	No seran consideradas
4	21	Reunión previa a la presentación de ofertas	**Se realizará** **Hora: 10:00 hs (Hora de Paraguay, GMT-4)** **Fecha: junio 25, 2021 10:00am** **Lugar: Vía Remota, mediante plataforma Zoom.** **Duración: estimado de 1 hora.** El coordinador del PNUD para la organización es: Unidad de Adquisiciones **Correo electrónico: adquisiciones-pnud.py@undp.org** No es obligatoria la participación en la reunión previa, los oferentes interesados deberán notificar al PNUD si tienen previsto participar y los datos de los representantes que lo harán, confirmando su participación al correo electrónico arriba indicado **a más tardar el 24 de Junio de 2021.** **Nota:** 1. En la reunión se aceptarán un máximo de 2 representantes por empresa
5	16	Período de Validez de la Oferta	120 días
6	12	Garantía de Mantenimiento de la Oferta	Obligatoria. Formas aceptables de Garantía de Licitación **Monto de la Garantía:**

			Gs. 51.000.000 (Guaraníes Cincuenta y Un Millones) Formas aceptables de Garantía de Licitación • Garantía bancaria (únicamente conforme formato adjunto). • Póliza de Seguro (véase la plantilla en la Sección 6) • Cheque emitido por cualquier banco/cheque de caja/Cheque certificado. **Presentación de la Garantía de mantenimiento de Propuesta:** **-** Incluir una copia en PDF junto con su propuesta como parte de la presentación electrónica por eTendering. - Enviar la Garantía de la propuesta original en la fecha límite de presentación de propuesta o tres días hábiles posteriores a la fecha limite a la siguiente dirección: **Dirección**: Edificio Wold Trade Center, Torre 1. Piso 6. Unidad de Adquisiciones del PNUD. Avda. Aviadores del Chaco Nro. 2050 – Asunción.
7	42	Pago Anticipado a la firma del contrato	No se permite
8	43	Liquidación por daños y perjuicios	Aplicara de la siguiente manera Porcentaje del precio del contrato por semana de retraso: 2.5% N.º máximo de días de retraso 4, después de los cuales el PNUD podrá rescindir el contrato.
9	41	Garantía de Cumplimiento	No se requiere
10	13	Moneda de la Oferta	Moneda Local – Gs (Guaraníes)
11	18	Plazo para la presentación de solicitudes de aclaración	Los Licitantes podrán solicitar al PNUD aclaraciones (únicamente por escrito) sobre cualquiera de los documentos de la IaL hasta el **29 de Junio de 2021**. Dichas solicitudes deberán ser dirigidas únicamente al siguiente correo electrónico: **adquisiciones-pnud.py@undp.org** DEBERÁ INDICAR EL NUMERO IaL **PRY 0000009590**

12	18	Detalles de Contacto para la presentación de solicitudes de aclaración y preguntas	Punto focal en el PNUD: Unidad de Adquisiciones Dirección de correo electrónico: **adquisiciones-pnud.py@undp.org**
13	18, 19 y 21	Medio de transmisión de la Información Complementaria para la IAL, y respuestas y aclaraciones para las consultas	Publicada directamente en e.tendering Publicación en la siguiente página internet https://www.py.undp.org/content/paraguay/es/home/procurement.html y https://www.ungm.org/Public/Notice
14	23	Fecha Límite para presentación de ofertas	Las ofertas deberán entregarse **a más tardar el día 09 de Julio de 2021 las 11:00 horas - hora de Nueva York).** Para la presentación mediante eTendering: como se indica en el sistema eTendering. Tenga en cuenta que la zona horaria del sistema es EST/EDT (Nueva York).
14	22	Modo permitido para presentar Ofertas	eTendering
15	22	Dirección de presentación de la Oferta	eTendering https://etendering.partneragencies.org **ID Sistema E Tendering: PRY 0000009590**
16	22	Requisitos de la presentación electrónica (correo electrónico o eTendering)	▪ Formato: archivos PDF únicamente ▪ Los nombres de archivo deben tener un máximo de 60 caracteres y no deben contener ninguna letra o carácter especial que no sea del alfabeto/teclado latino. ▪ Todos los archivos deben estar libres de virus y no deben estar dañados. ▪ Tamaño máximo de archivo por transmisión: 45MB ▪ Los documentos que deben presentarse en original (p. ej., la Garantía de Licitación) deben enviarse a la siguiente dirección con una copia en PDF adjunta como parte de la presentación electrónica: *Dirección:* Edificio Wold Trade Center,Torre 1. Piso 6. Unidad de Adquisiciones del PNUD. Avda. Aviadores del Chaco Nro. 2050 – Asunción
17	25	Fecha, hora y lugar de apertura de las ofertas	En caso de presentación por eTendering, los licitantes recibirán una notificación automática una vez que se abran las Ofertas.

18	27, 36	Método de evaluación para la Adjudicación de Contrato	Oferta de menor precio calificada, que reúna las condiciones y que cumpla con todos los requisitos s técnicos solicitados
19		Fecha prevista para el inicio del Contrato	*Agosto de 2021*
20		Duración máxima prevista del contrato	Doce (12) meses
21	35	El PNUD adjudicará el contrato a:	Un único licitante
22	39	Tipo de Contrato	Contracto de bienes / servicios UNDP Contract Face Sheet (Goods and/or Services) UNDP ES
23	39	Términos y Condiciones del Contrato del PNUD que estarán vigentes	Condiciones Generales de contrato del PNUD UNDP GTCs for Contracts (Goods and/or Services) ES
24		Otra información relacionada con la IAL	El resto de las instrucciones y de la información no mencionadas hasta el momento en esta Hoja de Datos pero relevantes para la IAL deben mencionarse aquí, y cualquier otra entrada que pueda añadirse debajo de esta fila de la tabla

Sección 4. Criterios de evaluación

Criterios de examen preliminar

Se examinarán las Ofertas para determinar si están completas y han sido presentadas según los requisitos de la IAL, de acuerdo con la respuesta afirmativa/negativa de los siguientes criterios:

1. Los documentos que se relacionan a continuación se encuentran debidamente firmados
   1.1. Formulario A: Formulario de Presentación de Oferta firmada por el representante debidamente autorizado para comprometer al oferente (mediante cámara de comercio, Acta de Junta de socios, escritura pública)
   1.2. Si el solicitante se presenta en Asociación en Participación/ Consorcio/ Asociación Formulario C: Formulario de Información de la Asociación en Participación/el Consorcio/la Asociación firmado por los representantes debidamente autorizados para comprometer a cada una de las entidades (mediante cámara de comercio, Acta de Junta de socios, escritura pública

2. Presentación de documentos mínimos, a saber:
   2.1. Formulario A
   2.2. Formulario B
   2.3. Formulario C Si el solicitante se presenta en Asociación en Participación/ Consorcio/ Asociación
   2.4. Formulario D
   2.5. Formulario E

3. Presentación de Oferta Técnica y Financiera

4. Cumplimiento de la validez de la oferta

5. Presentación de la Garantía de la oferta según los requisitos de la IAL y el período de validez

6. Poder notarial y/o autorización de la Junta Directiva En los casos en que la autorización delegada al Representante Legal de la entidad sea inferior al valor de la propuesta deberá adjuntar documento idóneo que lo autorice a presentar oferta y suscribir contrato.

Criterios mínimos de Elegibilidad y Calificaciones

La Elegibilidad y las Calificaciones se evaluarán con CUMPLE/NO CUMPLE.

Si la Oferta se presenta como una Asociación en participación, un Consorcio o una Asociación, cada miembro debe cumplir con los criterios mínimos, salvo que se especifique lo contrario.

Asunto	Criterios	Requisito de presentación de documentos
ELEGIBILIDAD		
Condición jurídica	El proveedor es una entidad registrada legalmente.	Formulario B: Formulario de Información del Licitante
Elegibilidad	El proveedor no está suspendido, ni excluido, ni de otro modo	Formulario A:

	identificado como inadmisible por ninguna Organización de las Naciones Unidas, el Grupo del Banco Mundial ni ninguna otra Organización internacional de acuerdo con la cláusula 3 de la IAL.	Formulario de Presentación de la Oferta
Conflicto de intereses	Sin conflictos de intereses de acuerdo con la cláusula 4 de la IAL.	Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta
Bancarrota	No se ha declarado en bancarrota, no está involucrado en procedimientos de bancarrota o sindicatura, y no existe ningún juicio o acción legal pendiente contra el proveedor que pueda perjudicar sus operaciones en el futuro previsible.	Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta
Certificados y Licencias	▪ Debidamente autorizado para actuar como Agente en nombre del Fabricante, o Poder Notarial, si el licitante no es un fabricante ▪ Nombramiento oficial como representante local, si el Licitante presenta una Oferta en nombre de una entidad ubicada fuera del país ▪ Certificados de Registro de patentes, si alguna de las tecnologías que se presentan en la Oferta está patentada por el Licitante ▪ Licencias de Exportación/Importación, si corresponde	Formulario B: Formulario de Información del Licitante
CALIFICACIONES		
Historial de contratos incumplidos[1]	El incumplimiento de un contrato no ocurrió como resultado del incumplimiento del contratista durante los últimos 3 años.	Formulario D: Formulario de Calificaciones
Historial de litigios	No hay un historial coherente de decisiones de adjudicación arbitral/judicial contra el Licitante durante los últimos 3 años.	Formulario D: Formulario de Calificaciones
Experiencia previa	Mínimo de cinco (5) años de experiencia en operación de call-center. *(Para Asociación en Participación, Consorcio o Asociación, todas las Partes acumulativas deben cumplir el requisito).*	Formulario D: Formulario de Calificaciones
	Al menos cinco (5) Constancias de Desempeño satisfactorio en cumplimiento de campañas/promociones de instituciones públicas o privadas	Formulario D: Formulario de Calificaciones
Posición financiera	La oferente deberá demostrar, facturación promedio en los últimos dos años de al menos el 100% (cien por ciento) del monto total ofertado, conforme a los datos de los balances presentados.	Formulario D: Formulario de Calificaciones

[1] El incumplimiento, según lo decidido por el PNUD, incluirá todos los contratos en los que: (a) el contratista no impugnó el incumplimiento, incluso mediante la remisión al mecanismo de resolución de disputas conforme al contrato respectivo, y (b) contratos que se impugnaron de tal manera, pero que se resolvieron por completo contra el contratista. El incumplimiento no incluirá los contratos donde el mecanismo de resolución de disputas haya invalidado la decisión de los Empleadores. El incumplimiento debe basarse en toda la información sobre disputas o litigios totalmente resueltos, es decir, una disputa o litigio que se haya resuelto de conformidad con el mecanismo de resolución de disputas según el contrato respectivo y donde se hayan agotado todas las instancias de apelación disponibles para el Licitante.

<table>
<tr><td></td><td>(Para Asociación en participación, Consorcio o Asociación, todas las Partes acumulativas deben cumplir el requisito).</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>El Licitante debe demostrar la solidez actual de su posición financiera e indicar su rentabilidad potencial a largo plazo.
(Para Asociación en Participación, Consorcio o Asociación, todas las Partes acumulativas deben cumplir el requisito).</td><td>Formulario D: Formulario de Calificaciones</td></tr>
<tr><td></td><td>Para los años 2019 y 2020, con base en los estados financieros auditados de estos años (balances, incluidas todas las notas relacionadas y estados de ingresos), el licitante deberá cumplir con los siguientes indicadores financieros de no cumplirlo la oferta será rechazada:

<u>Ratio de Liquidez</u>: activo corriente / pasivo corriente: Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los 2 últimos años.
<u>Endeudamiento</u>: pasivo total / activo total: No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, en los 2 últimos años.
<u>Rentabilidad</u>: Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital: El promedio en los últimos 2 años, no deberá ser negativo.</td><td>Formulario D: Formulario de Calificaciones</td></tr>
<tr><td>Evaluación Técnica</td><td>A. El oferente debe cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas solicitadas. Si no cumple con alguna de las especificaciones técnicas solicitadas la oferta será rechazada.
B. El oferente debe cumplir con el plazo de ejecución solicitado, de no cumplirlo la oferta será rechazada.

<table><tr><td colspan="3">Resumen del método de evaluación</td></tr><tr><td>Las especificaciones requeridas están completas, es decir si incluyen todas las características y configuraciones de los servicios solicitados.</td><td>Cumple</td><td>No Cumple</td></tr></table></td><td>Formulario E: Formulario de Oferta Técnica</td></tr>
<tr><td>Personal Clave</td><td>1. <u>Coordinador/a (1 persona)</u>
Dedicación: (Punto Focal) a tiempo completo
▪ Formación Académica:
- Profesional y/o Estudiante de carreras universitarias en ciencias administrativas, ciencias sociales, marketing o afines al objeto de la consultoría.
- Al menos una Certificación en Gestión de Servicios.
- Al menos dos Cursos directamente relacionados al objeto del presente contrato.
- Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Guaraní (deseable).
▪ Experiencia General: Al menos siete (7) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.
▪ Experiencia Específica: Al menos dos (2) años de experiencia en Coordinación de Operadores en Empresas de Servicio de Call Center o Equipos de trabajo orientados a Atención al Público.</td><td>Formulario E: Formulario de Oferta Técnica</td></tr>
</table>

2. <u>Supervisores/as (2 personas)</u>

- **Formación Académica:**
  - Profesional y/o Estudiante de carreras universitarias en ciencias administrativas, ciencias sociales, marketing o afines al objeto de la consultoría.
  - Al menos contar con un (1) Certificado de Capacitación en una (1) de las siguientes áreas:
    - Recursos Humanos.
    - Gestión de Proyectos.
    - Gestión de Call Center.
    - Gestión de Servicios.
  - Al menos dos Cursos directamente relacionados al objeto del presente contrato.
  - Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Guaraní (conocimientos básicos).
- **Experiencia General:** Al menos cinco (5) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.
- **Experiencia Específica:** Al menos dos (2) años de experiencia en Supervisión de Operadores en Empresas de Servicio de Call Center.

3. <u>Operadores/as</u>

<u>(no estarán sujetos a evaluación, sin embargo, la empresa contratada para el servicio del Call-Center deberá garantizar en forma permanente que los operadores cumplan con el siguiente perfil)</u>

- **Formación Académica:**
  - Mínimo: Bachillerato concluido.
  - Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Al menos el 50% de los operadores deberá ser fluente en el idioma Guaraní.
- **Experiencia General:** Al menos tres (3) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.
- **Experiencia Específica:** Al menos seis (6) meses de experiencia en Atención en Servicio de Call-Center o Atención al Público.
- **Destrezas y habilidades esperadas de los Operadores:**
  - -Facilidad de comunicación.
  - -Amabilidad.
  - -Paciencia.
  - -Capacidad para trabajar en equipo.
  - -Confianza hacia el Público.
  - -Manejo de la presión.
  - -Tolerancia.
  - -Vocación de servicio.
  - -Capacidad para solucionar problemas

<u>Nota:</u>

En la evaluación del personal clave se evaluará la experiencia

	requerida sin traslapos en las fechas.	
Evaluación Financiera	Análisis detallado de la lista de precios basado en los requisitos enumerados en la Sección 5 y cotizados por los licitantes en el Formulario F. Sólo se revisarán, compararan y evaluaran las Ofertas Financieras UNICAMENTE de los Oferentes que hayan cumplido la primera etapa de evaluación Los valores de las cotizaciones deberán presentarse en el Formulario F: Lista de Precios de la Sección 6 de la presente IAL y cumplir con los criterios especificados. No se tendrán en cuenta cotizaciones que no estén de conformidad con las instrucciones para el diligenciamiento del Formulario F: Lista de Precios. Se realizarán comparaciones de las ofertas financieras recibidas con presupuestos/estimaciones internas.	Formulario F: Formulario de Lista de Precios
	En caso de que se presenten errores aritméticos, si los presenta, los corregirá, sobre la siguiente base: • Si existe discrepancia entre el precio unitario y el precio total, obtenido de multiplicar el precio unitario por la cantidad, el precio unitario prevalecerá y el precio total será corregido. Si el oferente en primer lugar de elegibilidad no acepta la corrección de errores, su oferta será rechazada y el PNUD podrá ejecutar la garantía de seriedad de la oferta, en tal caso el PNUD podrá invitar a negociar un posible contrato al oferente en segundo lugar de elegibilidad.	

Sección 5a: Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas/Lista de Cantidades

A. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

En mayo del año 2021, el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPyBS) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), acordaron la suscripción del Memorandum de Entendimiento, orientado a fortalecer la capacidad técnica del MSPyBS a través de la cooperación interinstitucional y de otros organismos mediante el esfuerzo conjunto y continuo, dado el contexto actual de la Pandemia del Covid 19, que se ha instalado a nivel mundial debilitando todo sistema sanitario aún cuando las condiciones de las mismas hayan sido las más favorables.

El PNUD es un organismo internacional que viene cooperando con el fortalecimiento de las instituciones del Estado Paraguayo desde hace varios años, a través de cooperaciones técnicas y financieras y de manera continua desde el inicio de la Pandemia, brindando vías de solución a sus necesidades.

En este contexto, el Poder Ejecutivo ha promulgado el Decreto 3456/20 POR EL CUAL SE DECLARA ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL PARA EL CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS SANITARIAS DISPUESTAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS ANTE EL RIESGO DE EXPANSIÓN DEL CORONAVIRUS (COVID-19); como así mismo, otras disposiciones generadas en el transcurrir del tiempo, a medida que fue expandiéndose la pandemia en la región y en el territorio nacional.

Ante esta situación se genera la necesidad de desarrollar nuevos servicios y mejorar los existentes a fin de adecuarlos y poner a disposición de la ciudadanía paraguaya, teniendo en cuenta la misión del MSPyBS, que es la de garantizar el cumplimiento de las funciones de rectoría, conducción, financiamiento y provisión de servicios de salud, con el fin de alcanzar la cobertura universal, bajo el enfoque de protección social, en el marco del Sistema Nacional de Salud.

B. ANTECEDENTES:

En base a esta planificación se espera un incremento en la demanda de consulta de la ciudadanía, que buscará agendarse y necesitará información inmediata, actualizada, confiable para acudir a los centros vacunatorios, por lo que es de vital importancia contar con un CALL CENTER dedicado de manera exclusiva a las interacciones con la población beneficiaria del proceso de vacunación, de forma similar, en paralelo y con mayor eficiencia al proveído a través servicio del número 154.

C. ALCANCE:

1. Objetivo General:

Provisión de servicios de call center deberá funcionar con recursos de dedicación exclusiva para la gestión de los procesos considerando un alto volumen de tráfico operativo que requieren un perfil de atención especializado y particular según definición del MSPyBS, el cual atenderá las interacciones con la población beneficiaria de la vacunación contra el Covid 19.

El Ministerio de Salud proporcionará la vocería para la comunicación con los contactos/usuarios del Call Center.

2. Actividades a realizar:

<u>El proveedor será responsable de:</u>

- La supervisión y funcionamiento de los diferentes puntos de contacto solicitados: llamadas entrantes, saliente, durante el periodo solicitado.

- Selección de los operadores calificados y con experiencia para el cargo según el perfil requerido para el puesto.

- La capacitación de los representantes de atención se realizará en forma conjunta con el Ministerio de Salud, de manera que los mismos conozcan a cabalidad las políticas, servicios y sistemas.

- De habilitar un acceso remoto para la obtención de los reportes on-line, como así elaborará cualquier informe solicitado. El proveedor deberá asignar un responsable a tiempo completo para atender el proyecto.

- Posibilidad de potenciar según necesidad la fuerza de trabajo a solicitud del Ministerio de Salud, si la capacidad contratada es sobrepasada, garantizando los criterios de calidad establecidos en el acuerdo.

- Proveer los requerimientos de infraestructura física, muebles, equipos de informática y headseat y otros.

D. REQUERIMIENTOS BÁSICOS DEL CALL-CENTER Y ASPECTOS LOGÍSTICOS ADMINISTRATIVOS:

1. Capacidad de Horas de prestación de servicio: **6.600 horas mensuales**.
2. Tiempo promedio de conversación de un agente: estimado 1,5 a 3 minutos
3. Horario de atención:

   - **7 a 18 hs: de lunes a viernes 7 a 12 hs: sábados**

4. Tipo de llamadas a ser recibidas:

   - Guiar a la ciudadanía en la inscripción en el sistema único de registro (https://www.vacunate.gov.py/) con agentes

   - Consultas agendamientos automatizados.

   - Información sobre dónde denunciar temas del plan vacunación.

5. Población beneficiaria: todo el país
6. Numeración IP: Actualmente el Nro. 138 se encuentra asignado al Ministerio de Salud. Es una línea gratuita ya en coordinación con todas las telefónicas.
7. Idioma de operadores: Español y Guaraní. Al menos el 50% de los operadores deberá ser fluente en el idioma Guaraní.
8. Duración del contrato: 12 meses
9. Informes requeridos y periodicidad
   - El contratista debe presentar informes mensuales de los servicios prestados y reportes estadísticos.
10. Supervisión: La empresa contratado estará bajo la supervisión directa de la Dirección General de Tecnología de Información y Comunicación del MSPyBS, la cual se encargará igualmente de la aprobación de los pagos conforme al cronograma establecido.
11. Condiciones de Pago: Los pagos se realizarán en 12 pagos mensuales en base a la cotización total ofertada.

E. ESPECIFICACIONES Y CONFIGURACIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO A PROVEER:

1. Plataforma de Comunicaciones Unificadas (CU).

2. Instalación y puesta en marcha de la Plataforma CU y acompañamiento inicial in situ.
3. Sistema de Reporte y Métricas:
    1. Resolución en la primera llamada
    2. Nivel de servicio
    3. Disponibilidad para llamadas
    4. Tasa de abandono
    5. Tiempo de asistencia promedio
4. Capacidad de tiempo de grabación: 30 días.
5. Asistentes virtuales de Telefonía:
    - IVR Inteligentes utilizando PhoneBOTs y transferencia con Agentes Reales. ACD a ser programado por el proveedor.
6. Guión de Ayuda para el Operador (Script) a ser elaborado de manera conjunta entre la contratada y el MSPBS.
7. Gestión de breaks personalizados de los Operadores.
8. Reportes en línea de consultas y reclamos para el MSPBS.
9. Acceso al Reporte en tiempo real de llamadas, para el MSPBS.
10. Opción de generar llamadas en forma manual, para devolución de consultas específicas.
11. Cola de llamada abandonada con devolución automática.
12. Todas las configuraciones de las llamadas (IVR) estarán a cargo del proveedor y podrán ser modificadas a requerimiento del MSPBS.
13. Gestión en Tiempo Real.

F. PERSONAL CLAVE (Perfil mínimo requerido):

1. <u>Coordinador/a (Punto Focal) a tiempo Completo</u>.

1.1. Formación Académica

Profesional y/o Estudiante de carreras universitarias en ciencias administrativas, ciencias sociales, marketing o afines al objeto de la consultoría.
Al menos una Certificación en Gestión de Servicios.
Al menos dos Cursos directamente relacionados al objeto del presente contrato.
Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Guaraní (deseable)

1.2. Experiencia General

Al menos siete (7) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.

1.3. Experiencia Específica

Al menos dos (2) años de experiencia en Coordinación de Operadores en Empresas de Servicio de Call Center o Equipos de trabajo orientados a Atención al Público.

2. <u>Supervisores/as : (2 personas)</u>

2.1. Formación Académica

Profesional y/o Estudiante de carreras universitarias en ciencias administrativas, ciencias sociales, marketing o afines al objeto de la consultoría.
Al menos contar con un (1) Certificado de Capacitación en una (1) de las siguientes áreas:

- Recursos Humanos.
- Gestión de Proyectos.
- Gestión de Call Center.
- Gestión de Servicios.

Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Guaraní (conocimientos básicos).

2.2. Experiencia General

Al menos cinco (5) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.

2.3. Experiencia Específica

Al menos dos (2) años de experiencia en Supervisión de Operadores en Empresas de Servicio de Call Center.

3. <u>Operadores/as:</u>

<u>(no estarán sujetos a evaluación, sin embargo, la empresa contratada para el servicio del Call-Center deberá garantizar en forma permanente que los operadores cumplan con el siguiente perfil)</u>

3.1. Formación Académica

Mínimo: Bachillerato concluido.

Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. **Al menos el 50% de los operadores deberá ser fluente en el idioma Guaraní.**

3.2. Experiencia General

Al menos tres (3) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.

3.3. Experiencia Específica

Al menos seis (6) meses de experiencia en Atención en Servicio de Call Center o Atención al Público.

Destrezas y habilidades esperadas de los Operadores:

- Facilidad de comunicación.
- Amabilidad.
- Paciencia.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Confianza hacia el Público.
- Manejo de la presión.
- Tolerancia.
- Vocación de servicio.
- Capacidad para solucionar problemas.

Sección 5b: Otros Requisitos relacionados

Además de la Lista de Requisitos de la tabla anterior, se solicita a los Licitantes que tomen nota de los siguientes requisitos adicionales, condiciones y servicios relacionados pertinentes al cumplimiento de los requisitos:

Condiciones para la liberación del pago	Aceptación escrita de los servicios prestados basada en el pleno cumplimiento de los requisitos de la IAL
Seguimiento a la operación de los servicios	El contratista debe realizar el monitoreo para controlar el funcionamiento continuo de los servicios, contando para tal efecto con una herramienta de gestión y los procesos necesarios para hacer seguimiento a la operación.

Sección 6: Formularios de Ofertas Entregables/Lista de Verificación

Este formulario sirve como una lista de verificación para la preparación de la Oferta. Complete los Formularios de Ofertas Entregables de acuerdo con las instrucciones de los formularios y devuélvalos como parte de su presentación de la Oferta. No se permitirá ninguna alteración al formato de los formularios ni se aceptará ninguna sustitución.

Antes de presentar la Oferta, asegúrese de cumplir con las instrucciones de Presentación de la Oferta de la HdeD22.

Oferta Técnica:

¿Ya completó debidamente todos los Formularios de Ofertas Entregables?	
▪ Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta	☐
▪ Formulario B: Formulario de Información del Licitante	☐
▪ Formulario C: Formulario de Información de la Asociación en participación, el Consorcio o la Asociación	☐
▪ Formulario D: Formulario de elegibilidad y Calificaciones	☐
▪ Formulario E: Formulario de Oferta Técnica/Especificación de Cantidades	☐
▪ Formulario G: Formulario de Garantía de Mantenimiento de la Oferta	N/A
¿Ya proporcionó los documentos requeridos para establecer el cumplimiento de los criterios de evaluación en la Sección 4?	☐

Lista de Precios:

▪ Formulario F: Formulario de Lista de Precios	☐

A. FORMULARIO A: FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

NOTA PARA EL LICITANTE. Se requiere que el formulario se presente en papelería / con el membrete de la empresa

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

Los abajo firmantes ofrecemos suministrar los bienes y servicios relacionados requeridos para [Insertar título de bienes y servicios] de conformidad con su Invitación a Licitar N.º [Insertar número de referencia de la IAL] y nuestra Oferta. Presentamos nuestra Oferta por medio de este documento, que incluye la Oferta Técnica y la Lista de Precios.

La Lista de Precios adjunta es por la suma de [Insertar el monto en palabras y cifras e indicar la moneda].

Por el presente declaramos que nuestra empresa, sus filiales o subsidiarias o empleados, incluidos los miembros de Asociación en participación, Consorcios o Asociaciones, o subcontratistas o proveedores, para cualquier parte del contrato:

a) no están sujetos a la prohibición de adquisición por parte de las Naciones Unidas, incluidas, entre otras, las prohibiciones derivadas del Compendio de Listas de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas;

b) no han sido suspendidos, excluidos, sancionados o de otro modo identificados como inadmisibles por ninguna Organización de las Naciones Unidas, el Grupo del Banco Mundial ni ninguna otra Organización internacional;

c) no tienen conflicto de intereses de acuerdo con la Cláusula 4 de las Instrucciones para los Licitantes;

d) no emplean ni anticipan emplear a ninguna persona que sea o haya sido miembro del personal de la ONU en el último año, si dicho miembro del personal de la ONU tiene o tuvo relaciones profesionales previas con nuestra empresa en su calidad de miembro del personal de la ONU en los últimos tres años de servicio con la ONU (de acuerdo con las restricciones posteriores al empleo de la ONU publicadas en ST/SGB/2006/15);

e) no se han declarado en bancarrota, no están involucrados en procedimientos de bancarrota o sindicatura, y no existe ningún juicio o acción legal pendiente contra ellos que pueda perjudicar sus operaciones en el futuro previsible;

f) se comprometen a no involucrarse en prácticas prohibidas, incluidas, entre otras, la corrupción, el fraude, la coacción, la colusión, la obstrucción ni en ninguna otra práctica contraria a la ética, con la ONU o cualquier otra parte, y a realizar negocios de una manera que evite cualquier riesgo financiero, operativo, de reputación u otro indebido para la ONU, y aceptamos los principios del Código de Conducta de Proveedores de las Naciones Unidas y respetamos los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

a) aceptan los Términos y Condiciones Generales aplicables al Contrato del PNUD, en caso de adjudicación.

Declaramos que toda la información y las afirmaciones realizadas en esta Oferta son verdaderas, y aceptamos que cualquier malinterpretación o malentendido contenido en ella pueda conducir a nuestra descalificación y/o aplicación de sanciones por parte del PNUD.

Ofrecemos suministrar los bienes y servicios relacionados de conformidad con los documentos de Licitación, incluidas las Condiciones Generales del Contrato del PNUD y de acuerdo con la Lista de Requisitos y las

Especificaciones Técnicas.

Nuestra Oferta será válida y permanecerá vinculante entre nosotros por el período especificado en la Hoja de Datos de la Oferta.

Entendemos y reconocemos que no está obligado a aceptar ninguna Oferta que reciba.

Yo, el abajo firmante, certifico que estoy debidamente autorizado por [Insertar nombre del Licitante] para firmar esta Oferta y estar sujeto a ella si el PNUD la acepta.

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

[*Colocar el sello oficial del Licitante*]

B. FORMULARIO B: FORMULARIO DE INFORMACIÓN DEL LICITANTE

Nombre legal del Licitante	[Completar]
Dirección legal	[Completar]
Año de registro	[Completar]
Información sobre el Representante Autorizado del Licitante	Nombre y cargo: [Completar] Números de teléfono: [Completar] Correo electrónico: [Completar]
¿Usted es un proveedor registrado en el UNGM[2]?	☐ Sí ☐ No En caso afirmativo, [insertar número de proveedor del UNGM]
¿Usted es un proveedor del PNUD?	☐ Sí ☐ No En caso afirmativo, [insertar número de proveedor del PNUD]
Países donde opera	[Completar]
N.° de empleados a tiempo completo	[Completar]
Certificación de Garantía de Calidad (p. ej., ISO 9000 o equivalente) *(No es obligatorio, en caso afirmativo, proporcione una Copia del Certificado válido):*	[Completar]
¿Su Empresa posee alguna acreditación como ISO 14001 o ISO 14064 o equivalente relacionada con el medio ambiente? *(No es obligatorio, en caso afirmativo, proporcione una Copia del Certificado válido):*	[Completar]
¿Su Empresa posee una Declaración escrita de su Política Ambiental? *(En caso afirmativo, proporcione una Copia).*	[Completar]
¿Su organización demuestra un compromiso significativo con la sostenibilidad a través de otros medios, por ejemplo, documentos internos de la política de la empresa sobre el empoderamiento de las mujeres, las energías renovables o la	[Completar]

[2] Ver www.UNGM.org

membresía de instituciones comerciales que promueven tales asuntos?	
¿Su empresa es miembro del Pacto Mundial de la ONU[3]?	[Completar]
Persona de contacto en caso de que el PNUD necesite solicitar aclaraciones durante la evaluación de la Oferta	Nombre y cargo: [Completar] Números de teléfono: [Completar] Correo electrónico: [Completar]
Adjunte los siguientes documentos:	▪ Perfil de la Empresa, que no debe superar las quince (15) páginas, incluidos folletos impresos y catálogos de productos relevantes para los bienes y/o los servicios adquiridos ▪ Certificado de constitución/registro comercial ▪ Certificado de registro/pago fiscal emitido por la Autoridad de Ingresos Internos que demuestre que el Licitante está al día con sus obligaciones de pago de impuestos, o certificado de desgravación fiscal, si es que el Licitante goza de dicho privilegio ▪ Documentos de registro de nombre comercial, si es aplicable ▪ Certificado de calidad, (p. ej., ISO, etc.) y/u otros certificados similares, acreditaciones, premios y menciones que haya recibido el Licitante, si corresponde ▪ Certificados de cumplimiento ambiental, acreditaciones, marcas o etiquetas, u otras pruebas de que las prácticas del Licitante contribuyen a la sostenibilidad ecológica y a la reducción de los impactos ambientales adversos (p. ej., uso de sustancias no tóxicas, materias primas recicladas, equipos de eficiencia energética, emisiones de carbono reducidas, etc.), ya sea en sus prácticas de negocios o en los bienes que fabrica ▪ Certificados de registro de patentes, si alguna de las tecnologías que se presentan en la Oferta está patentada por el Licitante ▪ Certificación o autorización para actuar como Agente en nombre del Fabricante, o Poder Notarial ▪ Licencias de exportación, si es aplicable ▪ Autorización del Gobierno local para localizarse y operar en la ubicación de la asignación, si es aplicable ▪ Carta de nombramiento oficial como representante local, si el Licitante presenta una Oferta en nombre de una entidad ubicada fuera del país

[3] UN Global Compact.

C. FORMULARIO C: FORMULARIO DE INFORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN EN PARTICIPACIÓN, EL CONSORCIO O LA ASOCIACIÓN

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

Para completar y devolver con la Oferta, si la Oferta se presenta como Asociación en participación, , Consorcio o Asociación.

N.°	**Nombre del Asociado e información de contacto** *(dirección, números de teléfono, números de fax, dirección de correo electrónico)*	**Proporción propuesta de responsabilidades (en %) y tipo de bienes y/o servicios que realizará cada una de las partes**
1	[Completar]	[Completar]
2	[Completar]	[Completar]
3	[Completar]	[Completar]

Nombre del asociado principal (con autoridad para obligar a la Asociación en participación Consorcio o Asociación durante el proceso de IAL y, en caso de que se adjudique un Contrato, durante la ejecución del contrato)	[Completar]

Adjuntamos una copia del documento al que se hace referencia a continuación firmado por cada asociado, que detalla la estructura legal probable y la confirmación de la responsabilidad solidaria y conjunta de los miembros de tal empresa:

☐ Carta de intención para la creación de una Asociación en participación O

☐ Acuerdo de creación de Asociación en participación, Consorcio o Asociación

Por la presente confirmamos que, si se adjudica el contrato, todas las partes de la Asociación en participación, el Consorcio o la Asociación serán conjunta y solidariamente responsables ante el PNUD por el cumplimiento de las disposiciones del Contrato.

Nombre del asociado: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Nombre del asociado: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Nombre del asociado: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Nombre del asociado: _____

Firma: _____

Fecha: _____

D. FORMULARIO D: FORMULARIO DE ELEGIBILIDAD Y CALIFICACIONES

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

Si es Asociación en participación, Consorcio o Asociación, el formulario debe ser completado por cada asociado.

Historial de contratos incumplidos

☐No hubo contratos incumplidos durante los últimos 3 años
☐Contratos incumplidos durante los últimos 3 años

Año	**Porción de incumplimiento del contrato**	**Identificación de contrato**	**Monto total del contrato** (valor actual en USD)
		Nombre del Cliente: Dirección del Cliente: Motivos de incumplimiento:	

Historial de litigios (incluidos litigios pendientes)

☐ Sin historial de litigios durante los últimos 3 años
☐ Historial de litigios como se indica a continuación

Año de disputa	**Monto en disputa** (en USD)	**Identificación de contrato**	**Monto total del contrato** (valor actual en USD)
		Nombre del Cliente: Dirección del Cliente: Asunto en disputa: Parte que inició la disputa: Estado de la disputa: Parte adjudicada, en caso de resolución:	

Experiencia relevante previa

Al menos cinco (5) años de experiencia en el rubro de Servicios de Call Center

Al menos cinco (5) Constancias de Desempeño satisfactorio en cumplimiento de campañas/promociones de instituciones públicas o privadas.

Enumere sólo aquellos contratos para los cuales el Licitante fue legalmente contratado o subcontratado por el

Cliente como empresa o como uno de los asociados del Consorcio o de la Asociación en participación. Las actividades y tareas completadas por los expertos individuales independientes del Licitante o a través de otras empresas no pueden ser presentadas como experiencia relevante del Licitante ni de los asociados o subconsultores del Licitante, pero pueden ser reivindicadas por los Expertos mismos en sus currículums. **El Licitante debe adjuntar copia de las certificaciones de contratos ejecutados a satisfacción relacionados para fundamentar la experiencia enviada.**

Nombre del proyecto y país de contratación	Detalles de contacto del cliente y referencia	Valor del contrato	Período de actividad y estado	Tipos de actividades realizadas

Los Licitantes también pueden adjuntar sus propias Hojas de Datos del Proyecto con más detalles sobre las asignaciones mencionadas anteriormente.

☐ Se adjunta la declaración de desempeño satisfactorio de los 3 (tres) Clientes principales o más.

Posición financiera

Facturación anual durante los últimos 2 años	Año Año	USD USD
Última calificación crediticia (si corresponde); indique la fuente		

Información financiera (en equivalente a USD)	**Información histórica de los últimos 2 años**		
		Año 1	Año 2
	Información del balance		
Activos totales			
Pasivos totales			
Activos líquidos			
Pasivos líquidos			
	Información del estado de ingresos		
Ingresos totales/brutos			
Ganancias antes de impuestos			
Ganancias netas			
Fondo de maniobra			

☐ Se adjuntan copias de los estados financieros auditados (balances, incluidas todas las notas relacionadas y estados de ingresos) durante los años requeridos anteriormente que cumplen con las siguientes condiciones:

a) Deben reflejar la situación financiera del Licitante o de cada parte en una Asociación en Participación, y no empresas de la misma corporación y/o matrices.
b) Los estados financieros históricos deben estar auditados por un contador público certificado.

c) Los estados financieros históricos deben corresponder a períodos contables ya completados y auditados. No se aceptarán estados por períodos parciales.

E. FORMULARIO E: FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

La Oferta del Licitante debe organizarse de manera que siga este formato de Oferta Técnica. Cuando se le presente al licitante un requisito o se le solicite que use un enfoque específico, el licitante no sólo debe declarar su aceptación, sino también describir cómo pretende cumplir con los requisitos. Cuando se solicite una respuesta descriptiva, si esta no se proporciona, se considerará que no cumple con todos los requisitos solicitados.

SECCIÓN 1: Aptitudes, capacidad y experiencia del Licitante

1.1 **Relacionar o detallar la capacidad organizativa** general que pueda afectar la ejecución: estructura de gestión, estabilidad financiera y capacidad de financiación de proyectos, controles de gestión de proyectos, medida en que se subcontrataría cualquier trabajo (de ser así, proporcione detalles).

1.2 **Relacionar o detallar la** Relevancia de conocimiento especializado y experiencia en compromisos similares realizados en la región/país.

1.3 **Relacionar o detallar los** Procedimientos de garantía de calidad y medidas de mitigación de riesgos.

1.4 **Relacionar o detallar el** Compromiso de la organización con la sostenibilidad.

SECCIÓN 2: Alcance del suministro, especificaciones técnicas y servicios relacionados

En esta sección se debe demostrar la capacidad de respuesta del Licitante ante las especificaciones al identificar los componentes específicos propuestos, abordar los requisitos, según se especifique, punto por punto; proporcionar una descripción detallada de las características de ejecución esenciales propuestas; y demostrar de qué modo la oferta propuesta cumple con los requisitos o las especificaciones o los supera. Todos los aspectos importantes deben abordarse con suficiente detalle en el cuadro que se incluye a continuación. En caso de requerir documentos adicionales para proveer descripciones detalladas de los servicios, puede aportarlas al presente formulario como anexo y en la columna de "comentarios" podrá referenciar el anexo donde dicha descripción puede ser verificada.

2.1 Una descripción detallada de cómo el Licitante entregará los bienes y servicios requeridos, teniendo en cuenta la idoneidad de las condiciones locales y el entorno del proyecto. Detalla cómo se organizarán, controlarán y entregarán los diferentes elementos del servicio.

2.2 Explique si prevé subcontratar algún trabajo, a quién, qué porcentaje de los requisitos, el motivo de la subcontratación y las funciones de los subcontratistas propuestos, y cómo todos funcionarán como un equipo.

2.3 La oferta también incluirá detalles de los mecanismos internos del Licitante en materia de revisión técnica y garantía de calidad.

Sección 2: Alcance del suministro, especificaciones técnicas y servicios relacionados				
Item	**Bienes y servicios que se suministrarán y Especificaciones Técnicas**	**Su respuesta**		
		Cumplimiento de las especificaciones técnicas		**Comentarios**
		Sí, cumplimos	**No, no podemos cumplir** *(indicar discrepancias)*	
1	La supervisión y funcionamiento de los diferentes puntos de contacto solicitados: llamadas entrantes, saliente, durante el periodo solicitado	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
2	Selección de los operadores calificados y con experiencia para el cargo según el perfil requerido para el puesto	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
3	La capacitación de los representantes de atención se realizará en forma conjunta con el Ministerio de Salud, de manera que los mismos conozcan a cabalidad las políticas, servicios y sistemas	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
4	Habilitar un acceso remoto para la obtención de los reportes on-line, como así elaborará cualquier informe solicitado. El proveedor deberá asignar un responsable a tiempo completo para atender el proyecto.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
5	Potenciar según necesidad la fuerza de trabajo a solicitud del Ministerio de Salud, si la capacidad contratada es sobrepasada, garantizando los criterios de calidad establecidos en el acuerdo.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
6	Proveer los requerimientos de infraestructura física, muebles, equipos de informática y headseat y otros	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
7	Capacidad de Horas de prestación de servicio: 6.600 horas mensuales.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
8	Tiempo promedio de conversación de un agente: estimado 1,5 a 3 minutos	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
9	Horario de atención: 7 a 18 hs: de lunes a viernes 7 a 12 hrs: sábados	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
10	Tipo de llamadas a ser recibidas: - Guiar a la ciudadanía en la inscripción en el sistema único de registro (https://www.vacunate.gov.py/) con agentes - Consultas agendamientos automatizados. - Información sobre dónde denunciar	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]

	temas del plan vacunación.			
11	Población beneficiaria: todo el país	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
12	Numeración IP: Actualmente el Nro. 138 se encuentra asignado al Ministerio de Salud. Es una línea gratuita ya en coordinación con todas las telefónicas.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
13	Idioma de operadores: Español y Guaraní. Al menos el 50% de los operadores deberá ser fluente en el idioma Guaraní.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
14	Duración del contrato: doce (12) meses	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
15	Informes requeridos y periodicidad: El contratista debe presentar informes mensuales de los servicios prestados y reportes estadísticos.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
16	Plataforma de Comunicaciones Unificadas (CU).	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
17	Instalación y puesta en marcha de la Plataforma CU y acompañamiento inicial in situ	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
18	Sistema de Reporte y Métricas: 1. Resolución en la primera llamada 2. Nivel de servicio 3. Disponibilidad para llamadas 4. Tasa de abandono 5. Tiempo de asistencia promedio	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
19	Capacidad de tiempo de grabación: 30 días	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
20	Asistentes virtuales de Telefonía: IVR Inteligentes utilizando PhoneBOTs y transferencia con Agentes Reales. ACD a ser programado por el proveedor.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
21	Guión de Ayuda para el Operador (Script) a ser elaborado de manera conjunta entre la contratada y el MSPBS	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
22	Gestión de breaks personalizados de los Operadores.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
23	Reportes en línea de consultas y reclamos para el MSPBS	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
24	Acceso al Reporte en tiempo real de llamadas, para el MSPBS.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
25	Opción de generar llamadas en forma manual, para devolución de consultas específicas	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]

26	Cola de llamada abandonada con devolución automática.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
27	Todas las configuraciones de las llamadas (IVR) estarán a cargo del proveedor y podrán ser modificadas a requerimiento del MSPBS.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
28	Gestión en Tiempo Real.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]

	Otros servicios y requisitos relacionados *(basados en la información proporcionada en la Sección 5b)*	**Cumplimiento de requisitos**		**Detalles o comentarios sobre los requisitos relacionados**
		Sí, cumplimos	**No, no podemos cumplir** *(indicar discrepancias)*	
29	Condiciones para la liberación del pago	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
30	Seguimiento a la operación de los servicios	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]

SECCIÓN 3: Estructura de gestión y personal clave

3.1 Describa el enfoque de gestión global en relación con la planificación y la ejecución del proyecto. Incluya un organigrama de la estructura de gestión del proyecto que describa la relación de los puestos y las designaciones clave. Proporcione una hoja de cálculo que muestre las actividades de cada miembro del personal y el horario asignado para su participación.

3.2 Proporcione currículums para el personal clave que se proporcionarán para respaldar la ejecución de este proyecto utilizando el formato que se incluye a continuación y que se titula "**Formato del currículum del personal clave propuesto**". Los currículums deberán demostrar sus aptitudes en los ámbitos relacionados con el alcance de los bienes y/o servicios.

El personal clave deberá contar con el perfil que se describe a continuación, para los cuales se deben anexar las copias de los títulos de los estudios que acrediten la formación académica, y certificaciones laborales que acrediten la experiencia general y específica solicitada para cada uno de los cargos.

1. Coordinador/a (1 persona)

Dedicación: (Punto Focal) a tiempo completo

- **Formación Académica:**

- Profesional y/o Estudiante de carreras universitarias en ciencias administrativas, ciencias sociales, marketing o afines al objeto de la consultoría.
- Al menos una Certificación en Gestión de Servicios.
- Al menos dos Cursos directamente relacionados al objeto del presente contrato.
- Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Guaraní (deseable).

- **Experiencia General:** Al menos siete (7) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.
- **Experiencia Específica:** Al menos dos (2) años de experiencia en Coordinación de Operadores en Empresas de Servicio de Call Center o Equipos de trabajo orientados a Atención al Público.

2. **Supervisores/as (2 personas)**

- **Formación Académica:**

- Profesional y/o Estudiante de carreras universitarias en ciencias administrativas, ciencias sociales, marketing o afines al objeto de la consultoría.
- Al menos contar con un (1) Certificado de Capacitación en una (1) de las siguientes áreas:
  - Recursos Humanos.
  - Gestión de Proyectos.
  - Gestión de Call Center.
  - Gestión de Servicios.
- Al menos dos Cursos directamente relacionados al objeto del presente contrato.
- Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Guaraní (conocimientos básicos).

- **Experiencia General:** Al menos cinco (5) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.
- **Experiencia Específica:** Al menos dos (2) años de experiencia en Supervisión de Operadores en Empresas de Servicio de Call Center.

3. **Operadores/as**

(no estarán sujetos a evaluación, sin embargo, la empresa contratada para el servicio del Call-Center deberá garantizar en forma permanente que los operadores cumplan con el siguiente perfil)

- **Formación Académica:**

- Mínimo: Bachillerato concluido.
- Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Al menos el 50% de los operadores deberá ser fluente en el idioma Guaraní.

- **Experiencia General:** Al menos tres (3) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.
- **Experiencia Específica:** Al menos seis (6) meses de experiencia en Atención en Servicio de Call-Center o Atención al Público.
- **Destrezas y habilidades esperadas de los Operadores:**
  - Facilidad de comunicación.
  - Amabilidad.
  - Paciencia.
  - Capacidad para trabajar en equipo.
  - Confianza hacia el Público.
  - Manejo de la presión.
  - Tolerancia.
  - Vocación de servicio.
  - Capacidad para solucionar problemas

Nota:

En la evaluación del personal clave se evaluará la experiencia requerida sin traslapos en las fechas.

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones exigidas como mínimo del personal requerido, será causal de rechazo de la oferta.

Sección 3. Estructura de gestión y personal clave			
Requerimientos mínimos (Cumple/No Cumple)	**Cumplimiento de requisitos**		**Detalles o comentarios sobre los requisitos relacionados**
	Sí, cumplimos	**No, no podemos cumplir** *(indicar discrepancias)*	
3.1 Estructura de Gestión La estructura de gestión descrita por la agencia de viajes cuenta con la información requerida.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
3.2 Perfil del Personal Clave El personal clave requerido cumple con los requisitos mínimos especificados en el perfil definido para cada cargo.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]

Formato del currículum del personal clave propuesto

Nombre del personal	[Insertar]
Puesto para esta asignación	[Insertar]
Nacionalidad	[Insertar]
Dominio del idioma	[Insertar]
Educación/aptitudes	*[Resumir la educación superior/universitaria y especializada del miembro del personal, indicando los nombres de las instituciones, las fechas de asistencia y los títulos y aptitudes obtenidas].*
	[Insertar]
Certificaciones profesionales	*[Proporcionar detalles de las certificaciones profesionales relevantes para el alcance de los bienes y/o servicios].*
	▪ Nombre de la institución: [Insertar] ▪ Fecha de certificación: [Insertar]
Registro/experiencia laboral	*[Enumerar todos los cargos ocupados por el personal (comenzando con la posición actual, enumerar en orden inverso), indicando fechas, nombres de las organizaciones empleadoras, título del puesto ocupado y ubicación del empleo. Para la experiencia en los últimos cinco años, detalle el tipo de actividades realizadas, el grado de responsabilidades, la ubicación de las asignaciones y cualquier otra información o experiencia profesional que se considere pertinente para esta asignación].*

	[Insertar]
Referencias	*[Proporcionar nombres, direcciones, teléfono, e información de contacto de correo electrónico para dos (2) referencias]*
	Referencia 1: [Insertar] Referencia 2: [Insertar]

Yo, el abajo firmante, certifico, según mi leal saber y entender, que los datos arriba proporcionados describen correctamente mis aptitudes, experiencias y otra información relevante sobre mi persona.

_____ _____

Firma del personal Fecha (Día/Mes/Año)

F. FORMULARIO F: FORMULARIO DE LISTA DE PRECIOS

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

El Licitante está obligado a presentar la Lista de Precios según el formato a continuación. La Lista de Precios deberá incluir un desglose y/o estructura detallada de la propuesta económica ofertada teniendo en cuenta los servicios que se proporcionarán. Se deberán proporcionar las descripciones que se consideren necesarias y los valores asociados para cada grupo o categoría funcional, si corresponde.

Moneda de la Oferta: [Insertar moneda]

Desglose detallado por categorías funcionales de la propuesta ofertada

N.º art.	Categoría Funcional		Duración Total del Servicio	Valores Totales x Duración Servicio
1	**Personal**			
	(inserte los subitems que considere convenientes y registre aquí la descripción que considere conveniente de la categoría funcional con relación a la propuesta ofertada)			
		Total Personal	**12 Meses**	***Gs. XX.XXX.XXX***
2	**Tecnología**			
	(inserte los subitems que considere convenientes y registre aquí la descripción que considere conveniente de la categoría funcional con relación a la propuesta ofertada)			
		Total Tecnología	**12 Meses**	***Gs. XX.XXX.XXX***
3	**Instalaciones y/o Infraestructura**			
	(inserte los subitems que considere convenientes y registre aquí la descripción que considere conveniente de la categoría funcional con relación a la propuesta ofertada)			
		Total Instalaciones y/o Infraestructura	**12 Meses**	***Gs. XX.XXX.XXX***
4	**Gestión y Administración**			
	(inserte los subitems que considere convenientes y registre aquí la descripción que considere conveniente de la categoría funcional con relación a la propuesta ofertada)			
		Total Gestión y Administración	**12 Meses**	***Gs. XX.XXX.XXX***
			TOTAL	***Gs. XX.XXX.XXX***

Lista de Precios

N.º	Descripción	Cantidad de Horas Mensuales	Valor x Hora	Valor Mensual	Cantidad de Meses	Valor Total x Duración Servicio
1	Servicios de Call-Center para atender población beneficiaria del proceso de vacunación contra el Covid19 de acuerdo a las condiciones y especificaciones técnicas descritas en las secciones 5ª y 5b de la IAL No. **PRY-0000009590**	**6.600**	*Gs. XX.XXX.XXX*	*Gs. XX.XXX.XXX*	**12**	*Gs. XX.XXX.XXX*
					VALOR TOTAL (IVA exento)	***Gs. XX.XXX.XXX***

Nombre del Licitante: _____

Firma autorizada: _____

Nombre del signatario autorizado: _____

Cargo funcional: _____

G. FORMULARIO G: FORMULARIO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA

La Garantía de Mantenimiento de la Oferta debe emitirse utilizando el encabezamiento oficial del banco emisor.
Con excepción de los campos indicados, no pueden realizarse cambios en esta plantilla.

Para: PNUD
[Insertar la información de contacto que se especifica en la Hoja de Datos]

POR CUANTO [Nombre y dirección del Licitante] (en lo sucesivo denominado "el Licitante") ha presentado una Oferta al PNUD con fecha de Seleccionar fecha para la ejecución de bienes y/o servicios [Insertar título de bienes y/o servicios] (en lo sucesivo denominados "la Oferta"):

Y POR CUANTO usted ha estipulado que el Licitante deberá proporcionarle una Garantía Bancaria de un banco reconocido por la suma especificada en la presente como garantía en el caso de que el Licitante:

a) no firme el Contrato después de la adjudicación por parte del PNUD;
b) retire su Oferta después de la fecha de apertura de las Ofertas;
c) no cumpla con la variación de requisitos del PNUD, de acuerdo con las instrucciones de la IAL; o
d) no proporcione la Garantía de Cumplimiento, los seguros u otros documentos que el PNUD pudiera solicitar como condición para la prestación efectiva del contrato.

Y POR CUANTO hemos acordado otorgarle al Licitante dicha Garantía Bancaria;

POR LO TANTO afirmamos por la presente que somos Garantes y responsables ante usted, en nombre del Licitante, hasta un total de [*monto de la garantía*] [*en palabras y en cifras*], que constituye la suma pagadera en los tipos y las proporciones de monedas en que se pague la Oferta de Precios; y nos comprometemos a pagarle a usted, contra su primera solicitud por escrito y sin argumentaciones ni objeciones de ningún tipo, la suma o las sumas dentro de los límites de *[monto de la garantía antes mencionado*] sin necesidad de que usted pruebe o acredite los motivos o las razones de su demanda de la suma especificada por esta.

Esta garantía será válida hasta los 30 días posteriores a la fecha de validez final de las ofertas.

FIRMA Y SELLO DEL BANCO PROVEEDOR DE LA GARANTÍA

Firma: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Nombre del banco _____

Dirección _____

[Colocar el sello oficial del Banco]