

**SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE RELACIONES EXTERIORES Y  
COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

**LICITACIÓN PRIVADA**

**No. LP-SRECI-001-2024**

**CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PLATAFORMA  
PARA IMPLEMENTAR UN CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DEL  
MIGRANTE HONDUREÑO EN LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS  
DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL.**

**PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 02 MAYO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO  
2024.**

**Fuente de  
Financiamiento:**

**Fondos del Tesoro Nacional asignados al presupuesto de la Secretaría de Estado en los  
Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional**

**Tegucigalpa, M.D.C. 11 de marzo 2024**

**NOTA:**

**Se sugiere a los oferentes analizar detenidamente este documento a fin de no incurrir en errores que puedan descalificar su oferta.**

## Índice

<b>SECCION I - INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES</b>	<b>2</b>
IO-01 CONTRATANTE	2
IO-02 TIPO DE CONTRATO	2
IO-03 OBJETO DE CONTRATACION	2
IO-04 IDIOMA DE LAS OFERTAS	2
IO-05 PRESENTACIÓN DE OFERTAS	2
IO-05.1 CONSORCIO (NO APLICA)	4
IO-06 VIGENCIA DE LAS OFERTAS	4
IO-07 GARANTIA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA	4
IO-08 PLAZO DE ADJUDICACION	5
IO-09 DOCUMENTOS A PRESENTAR	5
09.1 Documentación Legal	6
09.2 Información Financiera	6
09.3 Información Técnica	7
09.4 Información Económica	7
09.5 Documento que deben presentarse antes de la firma del Contrato (Oferente Ganador).	7
IO-10 ACLARACIONES DE LOS DOCUMENTOS DE LICITACIÓN	8
IO-10.I ENMIENDAS A LOS DOCUMENTOS DE LICITACION	9
IO-11 EVALUACION DE OFERTAS	10
FASE I, Evaluación Información Legal	
Fase II, Evaluación Financiera	11
Fase III, Evaluación Técnica	11
Fase IV, Evaluación Técnica Fisica	12
Fase V, Evaluación Económica	12
IO-12 ERRORES U OMISIONES SUBSANABLES	12
motivos de rechazo y descalificación de ofertas	13
IO-13 ADJUDICACION DEL CONTRATO	13
IO-14 NOTIFICACION DE ADJUDICACION DEL CONTRATO	14
IO-15 FIRMA DE CONTRATO	14
<b>SECCION II - CONDICIONES DE CONTRATACION</b>	<b>15</b>
CC-01 ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	15
CC-02 PLAZO CONTRACTUAL	15

CC-03 CESACIÓN DEL CONTRATO	15
CC-04 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
CC-05 PLAZO Y CANTIDADES DE ENTREGA DEL SUMINISTRO	16
CC-06 PROCEDIMIENTO DE RECEPCION	17
CC-07 GARANTÍAS	17
Garantía De Cumplimiento De Contrato	17
CC-08 FORMA DE PAGO	17
CC-09 MULTAS	18
<b>SECCION III - ESPECIFICACIONES TECNICAS</b>	19
ET-01 NORMATIVA APLICABLE	19
ET-02 CARACTERÍSTICAS TECNICAS	19
<b>SECCION IV – FORMULARIOS Y FORMATOS</b>	27
Formulario № 1 de Lista de Precios	29
Formulario № 2 de Información sobre el Oferente	30
Formulario № 3 de Presentación de la Oferta	31
Formulario № 4 de Declaración Jurada sobre Prohibiciones o Inhabilidad	34
Formulario № 5 de Declaración Jurada de Integridad	35
Formulario № 6 de Garantía de Mantenimiento de Oferta	37
Formulario № 7 de Garantía de Cumplimiento	38
Formulario № 8 de Aviso de Licitación	39

## SECCION I - INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES

### IO-01 CONTRATANTE

La **Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional**, tiene por objeto la **CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA IMPLEMENTAR UN CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DEL MIGRANTE HONDUREÑO, EN LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL**), para el período comprendido de ocho (8) meses comprendidos del 02 mayo de 2024 al 31 de diciembre del año 2024, mediante el proceso de **Licitación Privada Nacional No. LP-SRECI-001-2024**, en su defecto la efectividad será a partir de la fecha de suscripción y firma del contrato.

### IO-02 TIPO DE CONTRATO

Como resultado de esta licitación se podrá otorgar un CONTRATO DE SERVICIO, entre la **Secretaría de Estado en los Despachos Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional** y el licitante ganador, por un período de ocho (8) meses, a partir de la fecha de formalización del Contrato. Prorrogable por convenio de ambas partes según lo estipula ley. Según el Artículo 125 de las Disposiciones Generales del Presupuesto del 2024.

### IO-03 OBJETO DE CONTRATACION

La presente Licitación Privada tiene el propósito de la “**CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA IMPLEMENTAR UN CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DEL MIGRANTE HONDUREÑO, EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL**” con el fin de brindar de manera oportuna la solución de almacenamiento de datos en la nube de un Centro de Llamadas para atender al Migrante Hondureño en los diferentes consulados situados en los Estados Unidos.

La contratación tendrá una vigencia de ocho (8) meses a partir del 02 de mayo al 31 de diciembre del 2024, o en su defecto la efectividad será a partir de la fecha de suscripción y firma del Contrato.

### IO-04 IDIOMA DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán presentarse en idioma español, incluso información complementaria como catálogos técnicos, etc. En caso de que la información complementaria esté escrita en idioma diferente al español, deberá acompañarse con la debida traducción certificada por la Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional.

### IO-05 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Para fines de presentación de ofertas se establece los siguientes lineamientos:

- Las ofertas deberán ser presentadas en: **El Salón de Reuniones de la Academia Diplomática**, ubicado en el séptimo piso del edificio de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación

Internacional, Boulevard Kuwait contiguo a la Corte Suprema de Justicia, Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

- El día último de presentación de ofertas será: el día miércoles 02 de abril de 2024.
- La hora límite de presentación de ofertas será: la indicada en la invitación a licitar, hasta las catorce horas (02:00 p.m.), hora oficial de Honduras  
**Las ofertas presentadas después de la hora aquí señalada, no serán aceptadas y serán devueltas a los ofertantes sin abrir.**

Es de carácter mandatorio que entre la fecha y hora de recepción de ofertas y fecha y hora de apertura de las mismas solo debe mediar un breve espacio de tiempo para los asuntos de logística (No más de 15 minutos).

El acto público de apertura de ofertas se realizará en: El Salón de Reuniones de la Academia Diplomática, ubicado en el séptimo piso, del edificio de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional, boulevard Kuwait contiguo a la Corte Suprema de Justicia, Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

A partir de las: catorce horas con quince minutos (02:15 p.m.), hora oficial de Honduras 02 de abril de 2024.

Una copia del acta de apertura de ofertas será publicada en el Sistema Honducompras: página web [www.honducompras.gob.hn](http://www.honducompras.gob.hn)

Los Oferentes o sus representantes que deseen estar presentes al momento de Apertura de las Ofertas deberán presentarse a la dirección anteriormente citada.

La apertura de las ofertas se llevará a cabo con el **mínimo de tres (3) ofertas presentadas por distintos oferentes. No se aceptarán ofertas alternativas y los Oferentes NO podrán presentar ofertas electrónicamente.**

**Según Artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado.**

De no presentarse el mínimo requerido de ofertas al inicio del acto de apertura, se deberá hacer constar en el Acta de Recepción de Ofertas y dichas ofertas serán devueltas sin abrir, **debiendo declarar como DESIERTO el proceso.**

En la Audiencia Pública de Apertura se dará lectura al Monto de las Ofertas presentadas los, Montos y tipos y vigencia de las Garantías de Mantenimiento de las Ofertas acompañadas, consignando en el Acta el número y designación de la licitación, lugar, fecha y hora de inicio de la apertura, otras observaciones que resulten en el acto celebrado y cualquier otro dato que fuere de Importancia.

El Acta deberá ser firmada por todos los asistentes al acto de apertura.

Los licitantes presentaran sus ofertas firmadas y selladas, rotuladas y foliadas de acuerdo a las siguientes especificaciones:

**EN DOS (2) SOBRES CONTENIENDO LOS DOCUMENTOS SIGUIENTES:**

**UN (1) ORIGINAL Y UNA (1) COPIA, DEBERAN ROTULARSE DE LA SIGUIENTE MANERA:**

**Sobre Original:** Contendrá el ORIGINAL de la Oferta (incluyendo toda la documentación requerida) rotulada “ORIGINAL”.

**Sobre Copia:** Contendrá una COPIA de la Oferta (incluyendo fotocopia de la documentación requerida) rotulada “COPIA”.

**AMBOS SOBRES, DEBERÁN ROTULARSE DE LA SIGUIENTE MANERA:**

---

Parte Central:

**Canciller:**  
**EDUARDO ENRIQUE REINA GARCIA**  
**Secretario de Estado**  
**Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional**  
**Tegucigalpa, M.D.C. Honduras, C.A.**

En el extremo superior izquierdo llevará:

**LICITACIÓN PRIVADA No. LP-SRECI-001-2024**

- Nombre de la Empresa que ofrecerá el Servicio de Arrendamiento
- Nombre del Representante Legal
- Dirección actual, Correo electrónico y teléfono.
- A ser abiertas las ofertas, **02 de abril de 2024.**

**IO-05.1 CONSORCIO (NO APLICA)**

Cada Oferente presentará una sola Oferta, ya sea individualmente o como miembro de un Consorcio. Si el Proveedor es un Consorcio, todas las partes que lo conforman deberán ser mancomunada y solidariamente responsables frente al Comprador por el cumplimiento de las disposiciones del Contrato y deberán designar a una de ellas para que actúe como representante con autoridad para comprometer al Consorcio. La composición o constitución del Consorcio no podrá ser alterada sin el previo consentimiento del Comprador.

**IO-06 VIGENCIA DE LAS OFERTAS**

Las ofertas deberán tener una vigencia mínima de **Sesenta (60) días calendario** contados a partir de la fecha de presentación de la Oferta.

No obstante, en casos calificados y cuando fuere estrictamente necesario, el órgano contratante podrá solicitar la ampliación del plazo a todos los proponentes, siempre que fuere antes de la fecha prevista para su vencimiento. Si se ampliare el plazo de vigencia de la oferta, deberá también ampliarse el plazo de garantía de mantenimiento de oferta.

## **IO-07 GARANTIA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA**

La oferta deberá acompañarse de una Garantía de Mantenimiento de Oferta, **por un porcentaje mayor o igual al 2% del** valor total de la Oferta.

Se aceptarán **solamente fianzas y garantías bancarias** emitidas por instituciones debidamente autorizadas, a favor de la Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional, la que servirá para garantizar el Mantenimiento de la Oferta Propuesta.

La garantía deberá tener una vigencia mínima de treinta (30) días adicionales, posteriores a la fecha de vencimiento de la vigencia de las ofertas, **es decir de noventa 90 días calendario.**

La Garantía de Mantenimiento de Oferta será declarada inadmisibile cuando fuere presentada por un monto o vigencia inferior al exigido, o sin ajustarse a los tipos de garantía admisibles, según lo establecido en el artículo 131 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado.

## **IO-08 PLAZO DE ADJUDICACION**

La adjudicación del contrato al licitante ganador se notificará dentro de los **cuarenta y cinco (45)** días calendario contados a partir de la fecha de presentación de las ofertas.

## **IO-09 DOCUMENTOS A PRESENTAR**

Cada oferta deberá incluir los siguientes documentos:

### **09.1 DOCUMENTACIÓN LEGAL**

Los Oferentes deberán presentar los siguientes documentos con su Oferta:

#### **Documentos subsanables**

1. Fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad y sus reformas debidamente inscritas en el Registro Mercantil correspondiente. **Autenticada**
2. Fotocopia legible del poder del representante legal, que acredita que tiene las facultades suficientes para participar y representar a la empresa en el proceso de licitación, debidamente inscrito en el Registro Mercantil. **Autenticada**
3. Fotocopia del Documento Nacional de Identificación (DNI) y RTN del Representante Legal. **Autenticada.**
4. Fotocopia autenticada del RTN del oferente.
5. Declaración Jurada sobre Prohibiciones o Inhabilidades previstas en los artículos 15 y 16 de la Ley de Contratación del Estado, **debidamente autenticada.**

6. Fotocopia de la Certificación vigente o Constancia de Trámite de Inscripción de la empresa en la Oficina Normativa de Contratación y Adquisiciones del Estado (ONCAE), debidamente autenticada.

**En caso de que el oferente cuente con la constancia de inscripción en el Registro de Proveedores y Contratistas del Estado, extendida por la ONCAE, no deberá presentar los documentos descritos en los incisos 1 al 3, siempre y cuando esta información se encuentre actualizada en dicho registro,** solamente bastará con la presentación de la constancia de inscripción antes mencionada.

En caso de estar en trámite la certificación de Inscripción en el Registro de Proveedores y Contratistas del Estado, extendida por la ONCAE de acuerdo con el artículo 57 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado. **“la solicitud de inscripción deberá realizarse a más tardar el día calendario anterior a la fecha prevista para la presentación de la oferta quedando condicionada su participación a la Inscripción, la cual será necesaria a los efectos de la adjudicación del contrato.”**

7. La Declaración Jurada de la empresa y de su representante legal de no estar comprendido en ninguno de los casos señalados de los artículos 36,37,38,39,40 y 41 de la Ley Especial Contra el Lavado de Activos.
8. Fotocopia Permiso de Operación vigente de la Alcaldía Municipal de donde aplique.
9. Solvencia del Servicio de Administración de Rentas (SAR) vigente.
10. Constancia original de la Procuraduría General de la Republica de no tener juicios pendientes con el Estado de Honduras.

#### **11. Documentos No subsanables**

- a. **Formulario de Presentación de Oferta la cual debe presentarse de conformidad con el formato que se acompaña firmado y sellado por el Representante Legal. (Ver Formulario Nº 3).**
- b. **Lista de Precios, firmado y sellado por el Representante Legal de la Empresa. (Ver Formulario Nº 1).**
- c. **Garantía de Mantenimiento de Oferta original. (Formulario Nº 6).**

#### **NOTA:**

- Todos los documentos que no sean originales deberán ser autenticados (**Una Auténtica de copias**).
- Los documentos firmados por el Representante Legal de la empresa que se anexe a la Oferta deberán estar autenticados (**Una auténtica de firmas**).



## 09.2 INFORMACIÓN FINANCIERA

Documentos probatorios de acceso inmediato a dinero en efectivo por al menos **L 600,000.00 (SEISCIENTOS MIL LEMPIRAS EXACTOS)** o por el **30% del valor total de la oferta**, pueden ser:

- a. Evidencias de montos depositados en caja y bancos, constancias de créditos abiertos otorgados por instituciones bancarias, nacionales o extranjeras, Constancias de Líneas de Créditos abiertos otorgados por instituciones bancarias nacionales o extranjeras, Créditos Comerciales etc. con fecha reciente a la presentación de la oferta.
- b. Copia autenticada del Balance General del último ejercicio fiscal inmediato anterior (año 2023), sellado y timbrado por el contador general debidamente auditado.
- c. Copia autenticada del Estado de Resultado del último ejercicio fiscal inmediato anterior (año 2023), sellado y timbrado por el contador general debidamente auditado.
- d. Autorización para que la **Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional**, pueda verificar la documentación presentada con los emisores, en papel membretado, firmado y sellado por el Representante Legal.

## 09.3 INFORMACIÓN TÉCNICA

- a. Presentación de tres (3) Constancias Originales extendidas por los representantes de instituciones públicas o privadas donde la empresa licitante haya o este prestando este tipo de servicios en tecnologías de la comunicación.
- b. La Empresa que brindara el servicio debe contar con un mínimo de dos (2) años en operaciones.

## 09.4 INFORMACIÓN ECONÓMICA

- a. **Formulario de la oferta**, este formulario deberá ser llenado en letras y números con el precio total ofertado, firmado y sellado por el representante legal del ofertante y, en papel membretado. Solicitándose no alterar su forma. **(Ver Formulario Nº 3).**
- b. **Formulario de Lista de Precios:** Es el detalle individual de la partida cotizada en la oferta, debidamente firmado y sellado. La omisión de cualquier dato referente a precio unitario por partida, monto y número de la licitación, así como cualquier otro aspecto sustancial que impida o límite de manera significativa el análisis, comparación y evaluación de las ofertas, será motivo de descalificación de esta según sea el caso. Si “El Oferente” No presenta el formato “Lista de Precios” se entenderá que no presentó la oferta. **(Ver Formulario Nº 1).**

Los precios deberán ofertarse en **Lempiras**, moneda de curso legal en la República de Honduras.

El valor total de la oferta deberá comprender todos los impuestos correspondientes y costos asociados ofertados a la **Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional** en el lugar y fechas especificados en estas bases.

Para efectos de control y seguridad de los Oferentes, la totalidad de los documentos deberán presentarse foliados en todas sus hojas, en caso que no lo estén, estos serán foliados por el Representante de la Empresa oferente en presencia de la Comisión de Recepción y Apertura de las Ofertas.

#### **09.5 DOCUMENTO QUE DEBEN PRESENTARSE ANTES DE LA FIRMA DEL CONTRATO (OFERENTE GANADOR) SEGÚN EL ARTÍCULO 30 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACION DEL ESTADO.**

1. Constancia de no haber sido objeto de sanción administrativa firme en dos o más expedientes por infracciones tributarias durante los últimos cinco años emitida por el Servicio de Administración de Rentas SAR;
2. Constancia de no haber sido objeto de resolución firme de cualquier contrato celebrado con la Administración emitida por la Procuraduría General de la Republica PGR;
3. Constancia de encontrarse al día en el pago de sus cotizaciones o contribuciones al Instituto Hondureño de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 65 párrafo segundo, literal b) reformado de la Ley del Seguro Social. (no aplica para esta contratación).
4. Certificación de Inscripción en el Registro de proveedores y contratistas del Estado emitida por la ONCAE, Vigente.

#### **IO-10. ACLARACIONES DE LOS DOCUMENTOS DE LICITACIÓN**

Todo aquel que haya obtenido de manera oficial los documentos de licitación y que requiera alguna aclaración sobre los mismos deberá comunicarse con la **SRECI**, mediante correo electrónico a: [alfredo.molina@sreci.gob.hn](mailto:alfredo.molina@sreci.gob.hn) / [carlos.velasquez@sreci.gob.hn](mailto:carlos.velasquez@sreci.gob.hn) o en su defecto por escrito a la dirección y contacto siguiente: **el Licenciado Carlos Velásquez Encargado de la Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en el primer piso del edificio de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional. La SRECI** responderá por escrito todas las solicitudes de aclaración, enviando copia a todos los que hayan obtenido los pliegos de condiciones, describiendo y resolviendo sus interrogantes planteadas.

Las respuestas a solicitudes de aclaración se publicarán además en el Sistema de Información de Contratación Adquisiciones del Estado de Honduras "HONDUCOMPRAS" ([www.honducompras.gob.hn](http://www.honducompras.gob.hn)).

Para efectos de recibir aclaraciones las mismas serán admitidas al menos tres (3) días hábiles antes de la fecha fijada para la recepción de Ofertas, o sea hasta el día viernes 20 de marzo de 2024; aclaración recibida después de la fecha límite no se tomará en cuenta.

### **Visita de Inspección del Contact Center (Centro de Llamadas) de la SRECI**

La **SRECI** realizará una reunión para atender consultas sobre la inspección del Contact Center (Centro de Llamadas) por parte de las Empresas oferentes del servicio, de acuerdo a la programación siguiente:

- Fecha máxima para recibir solicitud de aclaraciones: **el día miércoles 20 de marzo de 2024**;
- Lugar: Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales, Primer Piso edificio de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional ubicado en el Boulevard Kuwait contiguo a la Corte Suprema de Justicia, Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
- Fecha prevista para visita del Contact Center (Centro de Llamadas): es el día lunes 18 de marzo de 2024
- Hora: **de las diez horas (10:00 a.m.) hasta las dieciséis horas (4:00 p.m.)**, hora oficial de Honduras
- Asistencia: Opcional

La Empresa Oferente del Servicio podrá bajo su responsabilidad visitar e inspeccionar las Instalaciones donde se encuentra ubicado el Contact Center (Centro de Llamadas) de la Institución, para poder obtener por sí misma toda la información necesaria para preparar su Oferta.

No será causa de descalificación de los Oferentes, la No visita de inspección de las Instalaciones donde se encuentra ubicado el Contact Center (Centro de Llamadas).

### **IO-10.I ENMIENDAS A LOS DOCUMENTOS DE LICITACION**

La Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (**SRECI**) podrá en cualquier momento antes del vencimiento del plazo para la presentación de ofertas, enmendar los documentos mediante la emisión de una enmienda.

Toda enmienda emitida formara parte integral de los documentos y deberá ser comunicada por escrito ya sea en físico o correo electrónico a todos los que hayan obtenido los pliegos de condiciones.

Las enmiendas se publicarán en los diarios de circulación nacional y además en el Sistema de Información de Contratación y Adquisiciones del Estado de Honduras “HONDUCOMPRAS” ([www.honducompras.gob.hn](http://www.honducompras.gob.hn)).

La Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (**SRECI**) podrá prorrogar el plazo de presentación de ofertas a fin de dar a los posibles oferentes un plazo razonable para que pueda tomar en cuenta las enmiendas en la preparación de sus ofertas de conformidad a los cambios indicados en las mismas.

## **IO-11 EVALUACION DE OFERTAS**

Las ofertas serán evaluadas de acuerdo a la siguiente rutina de fases acumulativas: <sup>1</sup>

### **FASE I, VERIFICACIÓN LEGAL**

### **FASE II: EVALUACIÓN FINANCIERA**

### **FASE III: EVALUACIÓN TECNICA**

### **FASE IV: EVALUACIÓN ECONÓMICA**

Cada uno de los aspectos a verificar será de cumplimiento obligatorio:

<b>Nº</b>	<b>ASPECTO VERIFICABLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
	La Garantía de Mantenimiento de Oferta asegura los intereses de <b>la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (SRECI)</b> . (la especie de garantía es aceptable y la vigencia y el valor son suficientes). Documento No Subsanable.		
1	La sociedad ofertante se encuentra legalmente constituida. (escritura de Constitución, inscrita en el Registro Mercantil).		
2	Quien firma la oferta tiene la atribución legal para hacerlo. (Poder del representante legal).		
3	Copia autenticada del Documento Nacional de Identificación DNI y RTN del Representante Legal.		
4	Copia autenticada de RTN de la empresa oferente.		
5	Declaración Jurada sobre las Prohibiciones o Inhabilidades previstas en los artículos 15 y 16 de la Ley de Contratación del Estado (Autenticada)		
6	Constancia vigente de la Inscripción en el Registro de Proveedores y Contratistas del Estado, extendida por la ONCAE. <sup>2</sup>		

7	La Declaración Jurada de la empresa y de su representante legal de no estar comprendido en ninguno de los casos señalados de los artículos 36,37,38,39,40 y 41 de la Ley Especial Contra el Lavado de Activos		
8	Fotocopia del Permiso de Operación vigente de la Alcaldía Municipal del Distrito Central.		
9	Presenta Solvencia del Servicio de Administración de Rentas (SAR) vigente.		
10	Constancia original de la Procuraduría General de la Republica de no tener juicios pendientes con el Estado de Honduras.		

---

<sup>1</sup> Para efecto de evaluación, sino pasa la fase legal, ya sea un documento sustancial, según lo indicado en el Pliego de Condiciones no se deberá seguir evaluando ni pasar a la siguiente fase de evaluación.

<sup>2</sup> En el caso en que el oferente presente la constancia de estar inscrito en el Registro de Proveedores, no Deberá presentar copia autenticada de escritura de constitución y sus reformas debidamente inscritas y Notificadas, poder del representante legal del oferente, constancia de colegiación del oferente y copia autenticada de RTN del oferente, a menos que alguno de los datos haya cambiado y no haya sido reportado a la ONCAE.

## FASE II, EVALUACIÓN FINANCIERA

ASPECTO VERIFICABLE	CUMPLE	NO CUMPLE
a. Demuestra acceso inmediato a dinero en efectivo (línea de crédito de libre disponibilidad o cuenta bancaria con disponibilidad de fondos) por al menos <b>L 600,000.00 (Seiscientos mil lempiras exactos)</b> .		
b. Copia autenticada del Balance General del último ejercicio fiscal inmediato anterior (año 2023), sellado y timbrado por el contador general debidamente auditado.		
c. Copia autenticada del Estado de Resultado del último ejercicio fiscal inmediato anterior (año 2023), sellado y timbrado por el contador general		
d. Autorización para que la <b>Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (SRECI)</b> pueda verificar la documentación presentada por el Oferente.		

## FASE III, EVALUACIÓN TÉCNICA

Evaluación Técnica en Documentos: Los incorporara el ente contratante según lo solicitado previamente. **(CUANDO APLIQUE)**.

ASPECTO EVALUABLE EN DOCUMENTOS OFICIALES	CUMPLE	NO CUMPLE
a. Presentación de tres (3) Constancias Originales extendidas por los representantes de instituciones públicas o privadas donde la Empresa licitante haya o este prestando este tipo de servicios.		
b. La Empresa licitante debe contar con un mínimo de dos (2) años en operaciones.		

**Los aspectos técnicos que no puedan ser verificados en la documentación emitida por la Empresa que brindara el servicio, entregada en la oferta, se considerarán no cumplidos y la oferta será descalificada.**

**FASE IV, EVALUACIÓN TÉCNICA FISICA**

La Evaluación Técnica en documentos presentados por la Empresa Oferente será realizada por un Comisión Técnica de Evaluación, en casos de servicios especializados, cuando fuere necesario será conformado un COMITÉ TECNICO ESPECIALIZADO en el tema objeto de la contratación, de conformidad con el Artículo No. 53, cuarto párrafo; y Art.125 segundo párrafo del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado.

ASPECTOS EVALUABLES EN LA PROPUESTA TÉCNICA PRESENTADA POR LA EMPRESA OFERENTE	CUMPLE	NO CUMPLE
Presentar la Propuesta con los requerimientos técnicos solicitados en la: -Sección III.- de las Especificaciones Técnicas. -ET-02 Características Técnicas del Servicio		
I-FUNCIONALIDADES REQUERIDAS DEL SERVICIO: Solución de Servicios Contact Center (Centro de Llamadas):		
II-Generales del Servicio de Arrendamiento Sistema Contact Center (Centro de Llamadas)		
III-Desarrollo e implementación		
IV-Condiciones		

**FASE V, EVALUACIÓN ECONÓMICA**

ASPECTO EVALUABLE EN DOCUMENTOS OFICIALES	CUMPLE	NO CUMPLE
Se realizará la revisión aritmética de las ofertas presentadas y se harán las correcciones correspondientes.		
Se compararán los precios totales de las ofertas evaluadas y se ordenarán de la más baja evaluada a la más alta evaluada.		

## **IO-12 ERRORES U OMISIONES SUBSANABLES**

Podrán ser subsanados los defectos u omisiones contenidas en las ofertas, en cuanto no impliquen modificaciones del precio, objeto y condiciones ofrecidas.

En caso de haber discrepancia entre precio expresado en letras y en cifras serán válidos los establecidos en letras, asimismo, en caso de que se admitieran ofertas por reglón o partida y hubiere diferencia entre el precio unitario y el precio total se considerada valido el precio unitario.

La comisión de evaluación podrá corregir los errores aritméticos que se detecten durante la evaluación de las ofertas, debiendo notificar al oferente.

Quien deberá aceptarlas a partir de la recepción de la notificación o su oferta será descalificada.

El valor y el plazo de la Garantía de Mantenimiento de Oferta no serán subsanables, y lo establecido en el artículo 131 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, que expone los motivos siguientes de descalificación de las ofertas.

## **MOTIVOS DE RECHAZO Y DESCALIFICACIÓN DE OFERTAS**

Descalificación de oferentes según el Art. 131 RLCE: serán declaradas inadmisibles y no se tendrán en cuenta en la evaluación final, las ofertas que se encuentren en cualquiera de las situaciones siguientes:

- a) No estar firmadas por los oferentes o su representante legal el formulario o carta de presentación de la oferta y cualquier documento referente a precios unitarios o precios por partidas específicas.
- b) Estar escritas en lápiz grafito
- c) Haberse omitido la garantía de mantenimiento de oferta, o cuando fuere presentada por un monto o vigencia inferior al exigido o sin ajustarse a los tipos de garantía admisibles.
- d) Haberse presentado por compañías o personas inhabitadas para contratar con el Estado, de acuerdo con los artículos 15 y 16 de la Ley.
- e) Haberse presentado con raspaduras o enmiendas en el precio, plazo de entrega, cantidad o en otro aspecto sustancial de la propuesta, salvo cuando hubieran sido expresamente salvadas por el oferente en el mismo documento.
- f) Haberse presentado por oferentes no precalificados o, en su caso, por oferentes que no hayan acreditado satisfactoriamente su solvencia económica y financiera y su idoneidad técnica o profesional.
- g) Establecer condicionamientos que no fueron requeridos.
- h) Establecer cláusulas diferentes a las previstas en la Ley, en el presente Reglamento o en el pliego de condiciones.
- i) Haberse presentado por oferentes que hubieren ofrecido pagos u otros beneficios indebidos a funcionarios o empleados para influir en la adjudicación del contrato;
- j) Incurrir en otras causales de inadmisibilidad previstas en las leyes o que expresa y fundadamente dispusiera el pliego de condiciones.



## **IO-13 ADJUDICACION DEL CONTRATO**

La adjudicación del contrato se hará al oferente que, cumpliendo las condiciones de participación, incluyendo su solvencia e idoneidad para ejecutar el contrato, presente **la oferta de precio más bajo o se considere la más económica o ventajosa y por ello mejor calificada, de acuerdo con criterios objetivos establecidos e intereses de la SRECI**, desde de la notificación de adjudicación por un período de ocho (08) meses a partir del 02 de mayo al 31 de diciembre del 2024, o en su defecto la efectividad será a partir de la fecha de suscripción y firma del Contrato.

## **IO-14 NOTIFICACION DE ADJUDICACION DEL CONTRATO**

La resolución que emita el órgano responsable de la contratación adjudicando el contrato, será notificada a los oferentes y publicada, dejándose constancia en el expediente. La publicación deberá incluir como mínimo la siguiente información.

- a) El nombre de la entidad. (Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional).
- b) Una descripción de los servicios incluidos en el contrato del servicio a ofertar.
- c) El nombre del Oferente ganador (Empresa que brindara el Servicio requerido).
- d) El valor de la Adjudicación.

Si la adjudicación no se notifica dentro del plazo de la vigencia de las ofertas, los proponentes podrán retirar sus ofertas sin responsabilidad de su parte.

## **IO-15 FIRMA DE CONTRATO**

Se procederá a la firma del contrato dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la notificación de la adjudicación, mismo que se formalizará mediante suscripción del documento correspondiente, entre la autoridad competente y quien ostente la Representación Legal del adjudicatario.

Antes de la firma del contrato, el oferente ganador deberá dentro de los **10 días calendario** de la fecha de recibida la notificación de adjudicación, presentar los siguientes documentos:

1. Constancia original de la Procuraduría General de la República, de no tener juicios pendientes con el Estado de Honduras.
2. Original o copia autenticada de la solvencia vigente del oferente (Sistema de Administración de Rentas) Constancia de Solvencia Fiscal.
3. Constancia de inscripción en el Registro de Proveedores y Contratistas del Estado, extendida por la ONCAE (solo en caso de haber presentado constancia de estar en trámite en el momento de presentar la oferta).
1. Declaración Jurada de Calidad debidamente autenticada emitida por el representante legal de la empresa donde se compromete a mantener la calidad en la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.

Si el oferente no acepta la adjudicación, no firma el contrato o no presenta la documentación detallada dentro del plazo establecido, por causas que le fueren imputables a él, perderá todos los derechos adquiridos en la adjudicación y dará lugar a la ejecución de la Garantía de mantenimiento de la oferta. Se procederá a adjudicar el contrato al ofertante que haya presentado la segunda mejor oferta evaluada, la más baja y ventajosa y así sucesivamente.

#### 10.16 RECORTE PRESUPUESTARIO

La contratación a que se refiere esta Licitación se financiaría con recursos provenientes de: Fondos de Tesoro Nacional.

RECORTE PRESUPUESTARIO: puede dar lugar a la Resolución del Contrato en caso de Recorte Presupuestario de Fondos con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 757-2022, artículo 90 del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República y sus Disposiciones Generales Ejercicio Fiscal 2023: En todo contrato financiado con fondos externos, la suspensión o cancelación del préstamo o donación, dolo lugar o la rescisión o resolución del contrato, sin mas obligación por parte del Estado, que el pago correspondiente o las obras o servicios y ejecutados a la fecha de la rescisión o resolución del contrato. Igual medida se aplicará en caso de recorte presupuestario de fondos nacionales, por razón de crisis económica y financiera del país; disminución en la recaudación en relación con los gastos proyectados u otra situación de emergencia.

Lo dispuesto en este Artículo debe consignarse obligatoriamente en los pliegos de condiciones términos de referencia y Contrato.

---

<sup>3</sup> Para contratos bajo licitación privada dentro de los treinta (30) días calendario para la formalización del contrato remitirse al Art 111 de la LCE.

## SECCION II - CONDICIONES DE CONTRATACION

### CC-01 ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

**La Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional nombrará al Encargado de la Unidad de Informática como Administrador del Contrato del Servicio requerido, quien será responsable de verificar la buena marcha y cumplimiento de las obligaciones contractuales, que entre sus funciones tendrá las siguientes:**

- a. Emitir la Orden de Inicio
- b. Dar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones contractuales de las bases de este documento, quedando facultado para supervisar el fiel cumplimiento del mismo;
- c. Emitir finiquito una vez cumplido a satisfacción el período de presentación del servicio.
- d. Documentar cualquier incumplimiento de la Empresa que brindara el servicio. Asimismo, la Empresa Oferente adjudicada hará del conocimiento de la **SRECI**, aquellas circunstancias o hechos que ameriten una solución para la efectiva prestación del servicio.

## CC-02 PLAZO CONTRACTUAL

El Contrato tendrá una vigencia de ocho (8) meses a partir del 02 de mayo al 31 de diciembre del año 2024, o en su defecto a partir de la fecha de formalización del contrato hasta la fecha de finalización de la vigencia de contratación del servicio.

## CC-03 CESACIÓN DEL CONTRATO

El contrato cesará en sus efectos, por la expiración del plazo contractual o por el cumplimiento de los servicios requeridos.

Sin perjuicio de los demás recursos legales que se tengan, en caso de incumplimiento de las Cláusulas establecidas en el contrato, la **Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional** podrá mediante notificación de Incumplimiento rescindir o dar por terminado el contrato de acuerdo a las causales contempladas en los artículos 127, 128 y 129 de la Ley de Contratación del Estado.

**ARTÍCULO 127.- Causas de resolución.** Son causas de resolución de los contratos:

- 1) El grave o reiterado incumplimiento de las cláusulas convenidas;
- 2) La falta de constitución de la garantía de cumplimiento del contrato o de las demás garantías a cargo del contratista dentro de los plazos correspondientes;
- 3) .....
- 4) .....
- 5) La disolución de la sociedad mercantil contratista;
- 6) La declaración de quiebra o de suspensión de pagos del contratista, o su comprobada incapacidad financiera;
- 7) Los motivos de interés público o las circunstancias imprevistas calificadas como caso fortuito fuerza mayor, sobrevinientes a la celebración del contrato, que imposibiliten o agraven desproporcionadamente su ejecución;
- 8) El incumplimiento de las obligaciones de pago más allá del plazo de cuatro (4) meses si no se establece en el contrato un plazo distinto;
- 9) .....
- 10) El mutuo acuerdo de las partes; y,
- 11) Las demás que establezca expresamente el contrato.

No podrán ejecutarse las garantías de un contrato cuando la resolución contemplada en este Artículo sea consecuencia del incumplimiento contractual de la Administración, o por mutuo acuerdo.

**ARTÍCULO 128.-Resolución imputable al contratista.** Cuando la resolución se deba a causas imputables al Contratista, la Administración declarará de oficio y hará efectiva la garantía de cumplimiento cuando fuere firme el Acuerdo correspondiente.

El Acuerdo de resolución del contrato se notificará personalmente o electrónicamente al Contratista, por medio de su representante legal o mediante la entrega de la notificación a la persona que se encuentre en la dirección física señalada en el contrato. En todo caso, quedan a salvo los derechos que correspondan al Contratista.

Cuando la resolución de un contrato sea declarada improcedente por tribunal competente, el Contratista tendrá derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios que se causaren. Una vez firme o consentida la resolución del contrato, el Contratista tendrá derecho en la liquidación del mismo al pago de los remanentes que pudieren resultar a su favor.

**ARTÍCULO 129.-Resolución imputable a la Administración.** El incumplimiento por la Administración de las cláusulas del Contrato originará su resolución sólo en los casos previstos en esta Ley; en tal caso, el Contratista tendrá derecho al pago de la parte de la prestación ejecutada y al pago de los daños reales efectivamente causados se le ocasionaren. Cuando así ocurra, el Contratista solicitará a la Administración la resolución del contrato; si ésta no se pronunciare favorablemente, agotada que fuere la vía administrativa, el Contratista debe someterse a la mesa de resolución de disputas y posteriormente puede recurrir a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo o a un arreglo arbitral.

Lo estipulado en esta norma se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 121 párrafo 3) de la presente Ley.

#### **CC-04 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La Empresa Adjudicada de la contratación objeto de esta Licitación deberá cumplir con todos los requerimientos y condiciones establecidas en las bases de condiciones, en el lugar indicado por la SRECI, a partir de la fecha de la Orden de Inicio de la prestación del servicio.

#### **CC-05 PLAZO Y CANTIDADES DE ENTREGA DEL SUMINISTRO**

*No Aplica*

#### **CC-06 PROCEDIMIENTO DE RECEPCION**

*No Aplica*

#### **CC-07 GARANTÍAS**

Se aceptarán solamente **Fianzas y Garantías Bancarias** emitidas por instituciones debidamente autorizadas a favor de la Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional.

#### **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**

- El proveedor deberá presentar la Garantía de Cumplimiento de contrato al momento de suscribir el mismo.
- La Garantía de Cumplimiento del contrato deberá ser presentada en original, dentro de los **diez (10)** días hábiles posteriores al recibo de la copia del Acuerdo o Resolución de la Adjudicación del contrato.

- **Valor:** La garantía de cumplimiento del contrato deberá ser al menos, por el valor equivalente al **quince por ciento (15%) de monto contractual**.
- **Vigencia:** La garantía de cumplimiento del contrato deberá estar vigente hasta al menos **treinta días calendario** posteriores a la fecha de vencimiento de la vigencia del contrato.

Esta garantía se incrementará en la misma proporción en que el valor del contrato llegase a aumentar.

## **CC-08 FORMA DE PAGO**

La Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional, pagará dentro de un plazo de 30 días calendario contados a partir de la recepción de los documentos de cobro en concepto de la prestación de los servicios debidamente recibidos a satisfacción por la Unidad de Informática asignada para la administración del contrato.

El pago se realizará por el valor pactado en la suscripción del contrato, a través de la Tesorería General de la República (T.G.R.)

Para lo cual, el contratista deberá presentar ante la Unidad de Informática asignada para la administración del contrato y ejecución del servicio, los siguientes documentos para procesar el pago:

- **Factura con formato oficial y actualizado del Servicio de Administración de Rentas (SAR) a nombre de la Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (SRECI);**
- **Recibo a nombre de la Tesorería General de la República;**
- **Informe de aceptación del servicio prestado por la empresa y recibido de conformidad, el cual deberá estar firmado y sellado por autoridad correspondiente de la Unidad de Informática.**
- **Constancia vigente de Solvencia Fiscal emitida por el Servicio de Administración de Rentas (SAR).**
- **Copia de Registro de beneficiarios (SIAFI) extendido por la Secretaría de Finanzas.**

## **CC-09 MULTAS**

Cuando el contratista incurriere en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales por causas imputables al mismo, se le impondrá el pago de una multa por cada día de retraso, de conformidad a lo establecido en las vigentes Disposiciones Generales del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República; según **Artículo Nº 113. Disposiciones Generales del Presupuesto 2024**.

**ARTÍCULO 113.-** El incumplimiento de los plazos parciales previstos al tenor del Artículo 72, párrafos segundo y tercero, de la Ley de Contratación del Estado, contenida en el Decreto No.74-2001 del 1 de Julio de 2001, publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" de fecha 17 de septiembre de 2001, se sancionará con multa equivalente a cero puntos treinta y seis por ciento (0.36%), por cada día de

retraso, en relación con el monto total del saldo del contrato. El Pliego de Condiciones y el Contrato de Construcción y Supervisión de Obras Públicas, debe contener la cláusula sancionatoria. Esta misma disposición se debe aplicar también a las compras realizadas mediante catálogo electrónico y los contratos de bienes y servicios que celebren las Instituciones del Sector Público.

### **SECCION III - ESPECIFICACIONES TECNICAS**

#### **ET-01 NORMATIVA APLICABLE**

**Las leyes y reglamentos aplicables a la ejecución del proceso de contratación y adjudicación del contrato.**

Será aplicable en este proceso la normativa conforme a lo establecido en el Art. 14 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, que establece el orden de aplicación de dichas Normas, teniendo en cuenta el Régimen Jurídico de Derecho Administrativo de las contrataciones.

#### **ET-02 CARACTERÍSTICAS TECNICAS**

##### **1. GENERALES DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CONTACT CENTER (CENTRO DE LLAMADAS)**

La Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional requiere la **“CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA IMPLEMENTAR UN CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DEL MIGRANTE HONDUREÑO, EN LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL”**, para ello, se debe cumplir con las siguientes exigencias técnicas y funcionalidades mínimas requeridas, descritas a continuación:

ÍTEM	ESPECIFICACIONES TECNICAS
<b>I. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS REQUERIDAS</b>	
1.	<b>Solución de Servicios Contact Center (Centro de Llamadas):</b>
1.1	Llamadas telefónicas Entrantes, Salientes (Inbound, Outbound) asignando un número piloto a USA (Estados Unidos)
1.2	Correo físico
1.3	Correo Electrónico (Email)
1.4	Chat (Charlar)
1.5	Mensajes de Texto WhatsApp
1.6	Grabación de llamadas (Broadcast)
1.7	<b>Servicios de CRM para controles de la operación:</b>
2.	Control de Agentes
2.1	Control de Supervisores
2.2	Control de Llamadas
<b>Servicios de Solución BI para reportería</b>	
3.	Pizarra Tablero o Cuadro de Mandos (Dashboard) con un mínimo de 3 reportes.
3.1	<b>Servicios de API (interfaz de programación de aplicaciones) de WhatsApp (Mensajes de Texto)</b>
4. 4.1	Atención de migrantes.
4.2	Incluir un Bot (Asistente Robótico) de Autoservicios.
<b>Creación de Procesos</b>	
5. 5.1	Creación de procesos de la operación Contact Center (Centro de Llamadas) a nivel de Agente y Supervisor
5.2	Creación de los Script (Guion o discurso)
5.3	Acompañamiento de un Gerente de Campaña, con experiencia de 1 año en manejo, montaje y creación de procesos de Contact center (Centro de Llamadas), por un período de 3 meses.
<b>Servicios de DRP (DRP es el Plan de Recuperación ante Desastres)</b>	
6. 6.1	Solución en la Nube en alta disponibilidad.
6.2	Redundancia de plataforma en Nube Activo / Activo.
<b>SipTrunk (Troncal Servicio de telefonía por internet) Telefónico</b>	
7. 7.1	30 canales llamadas Entrantes, Salientes (Inbound y Outbound).

	Números disponibles en Estados Unidos.
	<b>Servicio de Firewall Perimetral Firewall (Corta Fuego)</b>
8.1	Balanceo de carga entrante Contact Center (Centro de Llamada).
8. 8.2	Balanceo de cargas saliente Contact Center (Centro de Llamada).
8.3	Filtrado por dirección IP origen y destino, por origen y destino de protocolos.
8.4	Capaz de limitar las conexiones simultáneas por regla.
8.5	Habilitar el log para el tráfico que concuerda con una regla del firewall (Corta Fuego en Informática).
8.6	Ruteo flexible para elegir a una puerta de enlace (Gateway) función del estado de una regla (por balanceo de carga, failover, múltiples rutas WAN etc.)
8.7	Alias que permiten agrupar y nombrar IPs, Redes, y puertos.
8.8	Capacidad de filtrar en capa 2.
8.9	Normalización de paquetes el cual protege a sistemas operativos que no manejan bien la fragmentación de paquetes.
8.10	Deshabilitar el filtrado para fungir únicamente como Router (Enrutador).
8.11	Reenvío de puertos, 1:1 NAT, NAT saliente etc.
8.12	Limitar el número de conexiones concurrentes de una misma IP, para evitar denegación de servicio por clientes que envían tráfico repetidamente sin autenticación.
8.13	Desconexión de a usuarios que se mantienen inactivos por un numero de minutos predefinidos.
8.14	Redirección de URL (Vinculo), para llevar a los usuarios a una página predefinida antes durante y después de la autenticación.
8.15	Filtrado de MACs.
8.16	Múltiples métodos de autenticación, usuarios locales, Radius, y Microsoft Active Directory.
8.17	Debe de soportar limites por regla: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limitar las conexiones simultaneas por cliente</li> <li>▪ Limitar el estado por host</li> <li>▪ Límite de conexiones por segundo.</li> <li>▪ Definir el tiempo de cada conexión</li> </ul> o Definir el tipo de estado



ÍTEM	ESPECIFICACIONES TECNICAS
<b>II. Generales del Servicio de Arrendamiento Sistema Contact Center (Centro de Llamadas)</b>	
2.1	Los agentes podrán llamar a clientes en sucesión a través de una base de datos precargada a través de un cliente web.
2.2	La interfaz deberá desplegar un script o discurso para que el agente lea con prellenado de datos como nombres, apellidos, etc.
2.3	Una campaña podrá ser creada en modo de auto discado (predictivo o progresivo) y enviar llamadas directamente al agente.
2.4	El sistema deberá discar predictivamente por medio de algoritmo preestablecido.
2.5	El sistema deberá gestionar una campaña en múltiples servidores o múltiples campañas en un sólo servidor.
2.6	El sistema deberá transferir una llamada con los datos del cliente en un ambiente local o a un servidor remoto.
2.7	El sistema deberá desplegar la información del cliente en una página web para su fácil gestión.
2.8	El sistema podrá comenzar una campaña con una grabación alternando con la gestión de un agente.
2.9	El sistema deberá transmitir un mensaje pregrabado a una base de datos preexistente.
2.10	El sistema deberá permitir el parking de llamadas a los clientes con música en espera predeterminada.
2.11	El Sistema podrá transmitir una llamada entrante a un correo de voz si no existe un agente disponible.
2.12	El sistema podrá definir un identificador de llamada por cada campaña. - Podrá disponer de las llamadas entrantes según su identificador de llamada.
2.13	El sistema podrá funcionar como Distribuidor Automático de Llamadas (ACD), según niveles predeterminados de los agentes.
2.14	El sistema podrá entregar a un agente una llamada entrante o saliente (blended).
2.15	El Sistema podrá iniciar la grabación de la llamada cuando el agente así lo determine.
2.16	El sistema deberá grabar todas las llamadas realizadas por un agente determinado.

2.17	El sistema deberá programar la devolución de una llamada a un cliente para agente específico.
2.18	El sistema deberá en discado manual, previsualizar los datos de un cliente antes de realizar la llamada.
2.19	El sistema deberá permitir que los agentes puedan ingresar en forma remota bastando solamente una conexión a Internet.
2.20	Colgado rápido de la llamada y la disposición de esta con solo presionar una tecla (Hot Keys)
2.21	El sistema deberá definir los tiempos de llamada de un agente por cada campaña.
2.22	El sistema deberá permitir personalizaciones en las disposiciones de las llamadas, las cuales podrán ser agregadas desde la interfaz de administrador.
2.23	Las bases de datos deberán ser diseñadas para mostrar los datos relevantes según la campaña.
2.24	El sistema deberá permitir que las llamadas que entregan tono ocupado sean recicladas y distribuidas nuevamente.
2.25	El sistema permitirá discado con restricciones de horarios preestablecidos
2.26	El sistema permitirá Detección automática de máquinas contestadoras y buzones de voz.
2.28	El sistema deberá permitir múltiples campañas y listas de contactos en un solo servidor.
2.29	El sistema deberá permitir máximo control de desempeño de agentes y llamadas a través de completos reportes en tiempo real
2.30	El sistema deberá balancear la carga de llamadas Inbound y Outbound.
2.31	El sistema deberá permitir Innumerables reportes de gestión en tiempo real. - Pantallas en tiempo real por campaña.
2.32	El sistema deberá permitir que los Supervisores puedan escuchar las conversaciones de los agentes.
2.33	El sistema deberá permitir que un Supervisor pueda entrar en conferencia con el Agente y el Cliente.
2.34	Los agentes podrán solicitar un código de pausa una vez autorizados.
2.35	Los agentes podrán controlar ellos mismos mute y volumen.
2.36	El sistema deberá soportar la administración basada en Web.

2.37	El sistema deberá soportar Múltiples idiomas disponibles.
2.38	El sistema deberá incluir el Marcador que debe estar integrado a la interface Web de usuarios

ÍTEM	ESPECIFICACIONES TECNICAS
<b>I. Desarrollo e implementación</b>	
3.1	Análisis y diseño
3.2	Implementación y pruebas
3.3	Diseño del nuevo plan de numeración telefónica y direccionamiento IP del sistema
3.4	Un proceso de homologación de estaciones de atención.
3.5	Instalación y configuración de la seguridad perimetral (firewall).
3.6	Configuración y parametrización de los servidores y el hardware de comunicaciones.
3.7	Configuración en función de la arquitectura y el plan de numeración de las centrales telefónicas.
3.8	Configuración en función de la arquitectura del servidor de Contact Center
3.9	Interconexión vía IP de las centrales telefónicas.
3.10	Integración de las líneas de telefonía en la Planta IP.
3.11	Configuración del clúster y la política de alta disponibilidad (Activo / Activo).

ÍTEM	ESPECIFICACIONES TECNICAS
<b>II. Condiciones</b>	
4.1	Los servicios antes descritos deben estar funcionando en un periodo máximo de 15 días hábiles.
4.2	El Servicio deberá incluir 30 posiciones de Contact Center (Centro de Llamadas), mínimo.
4.3	Debe incluir 1 Pizarra (Dashboard) con un mínimo de 3 reportes.

## SECCION IV – FORMULARIOS Y FORMATOS

### Índice de Formularios y Formatos

- Formulario de Lista de Precios Nº 1
- Formulario de Información sobre el Oferente Nº 2
- Formulario de Presentación de la Oferta Nº 3
- Formulario de Declaración Jurada sobre Prohibiciones o Inhabilidad Nº 4
- Formulario de Declaración Jurada de Integridad Nº 5
- Formato de Garantía de Mantenimiento de la oferta Nº 6
- Formato de Garantía de Cumplimiento Nº 7
- Aviso de licitación Nº 8

## LISTA DE PRECIOS

No.	Descripción del Servicio	Precio Mensual	Precio Total S/Impuesto	Impuestos que correspondan	Precio Total

**TOTAL, OFERTA**

**TOTAL, OFERTA, EN NUMEROS:** \_\_\_\_\_.

**TOTAL, OFERTA EN LETRAS:** \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello del Gerente o Representante Legal de la Empresa

**NOTA:**

El Oferente completará este formulario de LISTA DE PRECIOS de acuerdo con las Instrucciones Indicadas.

## Formulario de información sobre el Oferente

[El Oferente deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones siguientes. No se aceptará ninguna alteración a este formulario ni se aceptarán substitutos.]

Fecha: *[indicar la fecha (día, mes y año) de la presentación de la Oferta]*

**LICITACION PRIVADA No. LP-SRECI-001-2024 CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA IMPLEMENTAR UN CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DEL MIGRANTE HONDUREÑO, EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL, PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO DE OCHO (8) MESES DEL 02 MAYO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2024.**

Página depáginas

1. Nombre jurídico del Oferente <i>[indicar el nombre jurídico del Oferente]</i>
2. Si se trata de un Consorcio, nombre jurídico de cada miembro: <i>[indicar el nombre jurídico de cada miembro del Consorcio]</i>
3. País donde está constituido o incorporado el Oferente en la actualidad o País donde intenta constituirse o incorporarse <i>[indicar el país de ciudadanía del Oferente en la actualidad o país donde intenta constituirse o incorporarse]</i>
4. Año de constitución o incorporación del Oferente: <i>[indicar el año de constitución o incorporación del Oferente]</i>
5. Dirección jurídica del Oferente en el país donde está constituido o incorporado: <i>[indicar la Dirección jurídica del Oferente en el país donde está constituido o incorporado]</i>
6. Información del Representante autorizado del Oferente:  Nombre: <i>[indicar el nombre del representante autorizado]</i>  Dirección: <i>[indicar la dirección del representante autorizado]</i>  Números de teléfono y facsímil: <i>[indicar los números de teléfono y facsímil del representante autorizado]</i>  Dirección de correo electrónico: <i>[indicar la dirección de correo electrónico del representante autorizado]</i>
7. Se adjuntan copias de los documentos originales de: <i>[marcar la(s) casilla(s) de los documentos originales adjuntos]</i>  <input type="checkbox"/> Estatutos de la Sociedad de la empresa indicada en el párrafo1 anterior, y de conformidad con las Sub cláusulas 09.1 de la IO-09. <input type="checkbox"/> Si se trata de un Consorcio, carta de intención de formar el Consorcio, o el Convenio de Consorcio, de conformidad con la Sub cláusula 09.5 de la IO-09. <input type="checkbox"/> Si se trata de un ente gubernamental hondureño, documentación que acredite su autonomía jurídica y financiera y el cumplimiento con las leyes comerciales, de conformidad con la Sub cláusula 09.1 de la IO-09.

## Formulario de Presentación de la Oferta

/El Oferente completará este formulario de acuerdo con las instrucciones indicadas.  
No se permitirán alteraciones a este formulario ni se aceptarán sustituciones./

Fecha: *[Indicar la fecha (día, mes y año) de la presentación de la Oferta]*

Llamado a Licitación Privada: **No. LP-SRECI-001-2024**

A: Atención

Canciller

**Eduardo Enrique Reina García**

Secretario de Estado en el Despacho de Relaciones Exteriores y

Cooperación Internacional.

Su Oficina.

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

(a) Hemos examinado y no hallamos objeción alguna a los documentos de licitación, incluso sus Enmiendas Nos. *[Indicar el número y la fecha de emisión de cada Enmienda]*;

(b) Ofrecemos proveer los siguientes Servicios de conformidad con los Documentos de Licitación y de acuerdo con el Plan de Entregas establecido en la Lista de Requerimientos: **CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA IMPLEMENTAR UN CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DEL MIGRANTE HONDUREÑO, EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL, PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO DE OCHO (8) MESES DEL 02 MAYO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2024.**

(c) El precio total de nuestra Oferta, excluyendo cualquier descuento ofrecido en el rubro (d) a continuación es: *[indicar el precio total de la oferta en palabras y en cifras, indicando las diferentes cifras en las monedas respectivas]*;

N°	CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO (Mensual)	PRECIO TOTAL
1					
				<b>OFERTA TOTAL</b>	

Los precios deberán presentarse en lempiras y únicamente con dos decimales.

El valor de la oferta deberá comprender todos los impuestos correspondientes.

(d) Los descuentos ofrecidos y la metodología para su aplicación son:

**Descuentos.** Si nuestra oferta es aceptada, los siguientes descuentos serán aplicables: *[detallar cada descuento ofrecido y el artículo específico en la Lista de Bienes al que aplica el descuento]*.

**Metodología y Aplicación de los Descuentos.** Los descuentos se aplicarán de acuerdo a la siguiente metodología: *[Detallar la metodología que se aplicará a los descuentos]*;

(e) Nuestra oferta se mantendrá vigente por el período establecido en la cláusula IO-06, a partir de la fecha límite fijada para la presentación de las ofertas de conformidad con la cláusula IO-05. Esta oferta nos obligará y podrá ser aceptada en cualquier momento antes de la expiración de dicho período;

(f) Si nuestra oferta es aceptada, nos comprometemos a obtener una Garantía de Cumplimiento del Contrato de conformidad con la Cláusula CC-07;

(g) La nacionalidad del oferente es: *[indicar la nacionalidad del Oferente, incluso la de todos los miembros que comprende el Oferente]*

(h) No tenemos conflicto de intereses de conformidad con la Cláusula 4 de las IO;

(i) Nuestra empresa, sus afiliados o subsidiarias, incluyendo todos los subcontratistas o proveedores para ejecutar cualquier parte del contrato son elegibles, de conformidad con la Cláusula 4 de las IO;

(j) Las siguientes comisiones, gratificaciones u honorarios han sido pagados o serán pagados en relación con el proceso de esta licitación o ejecución del Contrato: *[indicar el nombre completo de cada receptor, su dirección completa, la razón por la cual se pagó cada comisión o gratificación y la cantidad y moneda de cada dicha comisión o gratificación]*

Nombre del Receptor	Dirección	Concepto	Monto



(Si no han sido pagadas o no serán pagadas, indicar “ninguna”.)

- (k) Entendemos que esta oferta, junto con su debida aceptación por escrito incluida en la notificación de adjudicación, constituirán una obligación contractual entre nosotros, hasta que el Contrato formal haya sido perfeccionado por las partes.
- (l) Entendemos que ustedes no están obligados a aceptar la oferta evaluada como la más baja ni ninguna otra oferta que reciban.

Firma: *[indicar el nombre completo de la persona cuyo nombre y calidad se indican]*

En calidad de *[indicar la calidad jurídica de la persona que firma el Formulario de la Oferta]*

Nombre: *[indicar el nombre completo de la persona que firma el Formulario de la Oferta]*

Debidamente autorizado para firmar la oferta por y en nombre de: *[indicar el nombre completo del Oferente]*

El día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

*[Indicar fecha de la firma]*

## Declaración Jurada sobre Prohibiciones o Inhabilidades

YO \_\_\_\_\_, Mayor de edad, de Estado Civil \_\_\_\_\_, de Nacionalidad \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_,

Y con Documento Nacional de Identificación DNI/Pasaporte No \_\_\_\_\_, actuando en mi condición de Representante Legal de *(indicar el nombre de la empresa oferente)* por la presente HAGO DECLARACION JURADA: Que ni mi persona ni mi representada se encuentran comprendido en ninguna de la prohibiciones o inhabilidades a que se refiere los artículos 15 y 16 de la Ley de Contratación del Estado.

En fe de lo cual firmo la presente en la ciudad de \_\_\_\_\_, Municipio de \_\_\_\_\_, Departamento de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Firma y Sello \_\_\_\_\_

(en caso de persona Natural solo Firma)

**ARTÍCULO 15.-Aptitud para contratar e inhabilidades.** Podrán contratar con la Administración, las personas naturales o jurídicas, hondureñas o extranjeras, que teniendo plena capacidad de ejercicio, acrediten su solvencia económica y financiera y su idoneidad técnica y profesional y no se hallen comprendidas en algunas de las circunstancias siguientes:

1) Haber sido condenados mediante sentencia firme por delitos contra la propiedad, delitos contra la fe pública, cohecho, enriquecimiento ilícito, negociaciones incompatibles con el ejercicio de funciones públicas, malversación de caudales públicos o contrabando y defraudación fiscal, mientras subsista la condena.

Esta prohibición también es aplicable a las sociedades mercantiles u otras personas jurídicas cuyos administradores o representantes se encuentran en situaciones similares por actuaciones a nombre o en beneficio de las mismas;

2) Haber sido objeto de sanción administrativa firme en dos o más expedientes por infracciones tributarias durante los últimos cinco (5) años. En este caso, la prohibición de contratar subsistirá mientras no se cumpla con la sanción impuesta de conformidad con el Código Tributario;

- 3) Haber sido declarado en quiebra o en concurso de acreedores, mientras no fueren rehabilitados;
- 4) Ser funcionarios o empleados, con o sin remuneración, al servicio de los Poderes del Estado o de cualquier institución descentralizada, municipalidad u organismo que se financie con fondos públicos, sin perjuicio de lo previsto en el Artículo 258 de la Constitución de la República;
- 5) Haber dado lugar, por causa de la que hubiere sido declarado culpable, a la resolución firme de cualquier contrato celebrado con la Administración o a la suspensión temporal en el Registro de Proveedores y Contratistas en tanto dure la sanción. En el primer caso, la prohibición de contratar tendrá una duración de dos (2) años, excepto en aquellos casos en que haya sido objeto de resolución en sus contratos en dos ocasiones, en cuyo caso la prohibición de contratar será definitiva;
- 6) Ser cónyuge, persona vinculada por unión de hecho o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de cualquiera de los funcionarios o empleados bajo cuya responsabilidad esté la precalificación de las empresas, la evaluación de las propuestas, la adjudicación o la firma del contrato;
- 7) Tratarse de sociedades mercantiles en cuyo capital social participen funcionarios o empleados públicos que tuvieren influencia por razón de sus cargos o participaren directa o indirectamente en cualquier etapa de los procedimientos de selección de contratistas. Esta prohibición se aplica también a las compañías que cuenten con socios que sean cónyuges, personas vinculadas por unión de hecho o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de los funcionarios o empleados a que se refiere el numeral anterior, o aquellas en las que desempeñen, puestos de dirección o de representación personas con esos mismos grados de relación o de parentesco; y,
- 8) Haber intervenido directamente o como asesores en cualquier etapa de los procedimientos de contratación o haber participado en la preparación de las especificaciones, planos, diseños o términos de referencia, excepto en actividades de supervisión de construcción.

Esta Declaración Jurada debe presentarse en original con la firma autenticada ante Notario  
(En caso de autenticarse por Notario Extranjero debe ser apostillado).

## Formulario Declaración Jurada de Integridad

YO \_\_\_\_\_, Mayor de edad, de Estado Civil \_\_\_\_\_, de Nacionalidad \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_,

Y con Documento Nacional de Identificación (DNI)/Pasaporte No \_\_\_\_\_, actuando en mi condición de Representante Legal de \_\_\_\_\_, por la presente **HAGO DECLARACION JURADA DE INTEGRIDAD**: Que mi persona y mi representada se comprometen a:

- 1.- A practicar las más elevadas normas éticas durante el presente proceso de contratación.
- 2.- Abstenernos de adoptar conductas orientas a que los funcionarios o empleados involucrados en el presente proceso de contratación induzcan a alterar el resultado del proceso u otros aspectos que pudieran otorgar condiciones más ventajosas en relación a los demás participantes.
- 3.- A no formular acuerdos con otros proveedores participantes o a la ejecución de acciones que sean constitutivas de:

**PRACTICA CORRUPTA**: Que consiste en ofrecer, dar, recibir, o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar indebidamente las acciones de otra parte.

**PRACTICA DE FRAUDE**: Que es cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de hechos y circunstancias, que deliberada o imprudentemente engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio financiero o de otra naturaleza o para evadir una obligación.

**PRACTICA DE COERCION**: Que consiste en perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar indebidamente las acciones de una parte.

**PRACTICA DE COLUSION**: Que es un acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, lo que incluye influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte.

**PRACTICA DE OBSTRUCCION**: Que consiste en a) destruir, falsificar, alterar u ocultar deliberadamente evidencia significativa para la investigación o realizar declaraciones falsas ante los investigadores con el fin de impedir materialmente una investigación sobre denuncias de una práctica corrupta, fraudulenta, coercitiva o colusoria; y/o amenazar, hostigar o intimidar a cualquier parte para impedir que divulgue su conocimiento de asuntos que son importantes para la investigación o que prosiga la investigación, o b) todo acto dirigido a impedir materialmente el ejercicio de los derechos del Estado.

- 4.- Así mismo declaro que entiendo que las acciones antes mencionadas son ilustrativas y no limitativas de cualquier otra acción constitutiva de delito o contraria al derecho en perjuicio del patrimonio del Estado de Honduras; por lo que expreso mi sumisión a la legislación nacional vigente.

5.- Declaro que me obligo a regir mis relaciones comerciales con las Instituciones de Estado de Honduras bajos los principios de la buena fe, la transparencia y la competencia leal cuando participen en procesos de licitaciones, contrataciones, concesiones, ventas, subastas de obras o concursos.

6.- Declaro que mi representada no se encuentra en ninguna lista negra o en la denominada lista Clinton (o cualquier otra que la reemplace, modifique o complemento), en la lista Engel, ni que haber sido agregado en la lista OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros del Tesoro del EEUU), así como que ninguno de sus socios, accionistas o representantes legales se encuentre impedidos para celebrar actos y contratos que violenten la Ley Penal.

7.- Autorizo a la institución contratante para que realice cualquier investigación minuciosa en el marco del respeto y al debido proceso sobre prácticas corruptivas en las cuales mi representada haya o este participando. Promoviendo de esa manera practicas éticas y de buena gobernanza en los procesos de contratación.

En fe de lo cual firmo la presenta en la ciudad \_\_\_\_\_ municipio de \_\_\_\_\_, Departamento de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_, días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

#### FIRMA Y SELLO

(en caso de persona Natural solo Firma)

Esta Declaración Jurada debe presentarse en original con la firma autenticada ante Notario (En caso de autenticarse por Notario Extranjero debe ser apostillado).

**FORMATO GARANTIA MANTENIMIENTO DE OFERTA****NOMBRE DE ASEGURADORA / BANCO GARANTIA / FIANZA****DE MANTENIMIENTO DE OFERTA N.º** \_\_\_\_\_**FECHA DE EMISION:** \_\_\_\_\_**AFIANZADO/GARANTIZADO:** \_\_\_\_\_**DIRECCION Y TELEFONO:** \_\_\_\_\_

**Fianza/ Garantía** a favor de **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**, para garantizar que el Afianzado/Garantizado, mantendrá la **OFERTA**, presentada en la Licitación Privada No. **LP-SRECI-001-2024 “CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA IMPLEMENTAR UN CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DEL MIGRANTE HONDUREÑO, EN LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL”**, PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO DE OCHO (8) MESES DEL 02 MAYO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2024.

**SUMA AFIANZADA/GARANTIZADA:** \_\_\_\_\_**VIGENCIA** De: \_\_\_\_\_ **Hasta:** \_\_\_\_\_**BENEFICIARIO:** \_\_\_\_\_

**CLAUSULA ESPECIAL OBLIGATORIA:** LA PRESENTE GARANTIA SERA EJECUTADA POR EL VALOR TOTAL DE LA MISMA, A SIMPLE REQUERIMIENTO DEL (BENEFICIARIO) ACOMPAÑADA DE UNA RESOLUCION FIRME DE INCUMPLIMIENTO, SIN NINGUN OTRO REQUISITO. PUDIENDO REQUERIRSE EN CUALQUIER MOMENTO DENTRO DEL PLAZO DE VIGENCIA DE LA GARANTÍA/FIANZA. Las garantías o fianzas emitidas a favor del BENEFICIARIO serán solidarias, incondicionales, irrevocables y de realización automática y **no deberán adicionarse cláusulas que anulen o limiten la cláusula obligatoria.**

Se entenderá por el incumplimiento si el Afianzado/Garantizado:

1. Retira su oferta durante el período de validez de la misma.
2. No acepta la corrección de los errores (si los hubiere) del Precio de la Oferta.
3. Si después de haber sido notificado de la aceptación de su Oferta por el Contratante durante el período de validez de la misma, no firma o rehúsa firmar el Contrato, o se rehúsa a presentar la Garantía de Cumplimiento.
4. Cualquier otra condición estipulada en el pliego de condiciones.

En fe de lo cual, se emite la presente Fianza/Garantía, en la ciudad de \_\_\_\_\_, Municipio de \_\_\_ a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año. \_\_\_\_\_

**FIRMA AUTORIZADA**

## Garantía de Cumplimiento

### FORMATO GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

ASEGURADORA / BANCO

GARANTIA / FIANZA DE CUMPLIMIENTO N.º: \_\_\_\_\_

FECHA DE EMISION: \_\_\_\_\_

AFIANZADO/GARANTIZADO: \_\_\_\_\_

DIRECCION Y TELEFONO: \_\_\_\_\_

Fianza / Garantía a favor de **SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL**, para garantizar que el Afianzado/Garantizado, salvo fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, **CUMPLIRA** cada uno de los términos, cláusulas, responsabilidades y obligaciones estipuladas en el contrato firmado al efecto entre el Afianzado/Garantizado y el Beneficiario, para la Ejecución de la **Licitación Privada No. LP-SRECI-001-2024 “CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA IMPLEMENTAR UN CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DEL MIGRANTE HONDUREÑO, EN LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL”, CON VIGENCIA EN UN PERÍODO DE OCHO (8) MESES A PARTIR DEL 02 DE MAYO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2024”**.

SUMA AFIANZADA/ GARANTIZADA: \_\_\_\_\_

VIGENCIA De: \_\_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_\_

BENEFICIARIO: \_\_\_\_\_

**CLAUSULA ESPECIAL OBLIGATORIA: "LA PRESENTE GARANTÍA/FIANZA SERÁ EJECUTADA POR EL MONTO TOTAL DE LA MISMA A SIMPLE REQUERIMIENTO DEL BENEFICIARIO, ACOMPAÑADA DE UNA RESOLUCIÓN FIRME DE INCUMPLIMIENTO, SIN NINGÚN OTRO REQUISITO, PUDIENDO REQUERIRSE EN CUALQUIER MOMENTO DENTRO DEL PLAZO DE VIGENCIA DE LA GARANTÍA/FIANZA. LA PRESENTE GARANTÍA/FIANZA EMITIDA A FAVOR DEL BENEFICIARIO CONSTITUYE UNA OBLIGACIÓN SOLIDARIA, INCONDICIONAL, IRREVOCABLE Y DE EJECUCIÓN AUTOMÁTICA; EN CASO DE CONFLICTO ENTRE EL BENEFICIARIO Y EL ENTE EMISOR DEL TÍTULO, AMBAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA DEL DOMICILIO DEL BENEFICIARIO. LA PRESENTE CLÁUSULA ESPECIAL OBLIGATORIA PREVALECE SOBRE CUALQUIER OTRA CONDICIÓN".**

**A las Garantías Bancarias o fianzas emitidas a favor del BENEFICIARIO no deberán adicionarse cláusulas que anulen o limiten la cláusula especial obligatoria.**

En fe de lo cual, se emite la presente Fianza/Garantía, en la ciudad de, Municipio de \_\_\_ a los \_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año.

**FIRMA AUTORIZADA**



## AVISO DE LICITACIÓN PRIVADA

### SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

**“CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA IMPLEMENTAR UN CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DEL MIGRANTE HONDUREÑO, EN LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL”, CON VIGENCIA EN UN PERÍODO DE OCHO (8) MESES A PARTIR DEL 02 DE MAYO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2024”.**

#### LICITACION PRIVADA No. LP-SRECI-001-2024

La Secretaría de Estado en los Despachos de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (SRECI), invita a las empresas interesadas en participar en la **LICITACIÓN PRIVADA No. LP-SRECI-001-2024**, a presentar ofertas en sobres sellados para la **“CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA IMPLEMENTAR UN CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DEL MIGRANTE HONDUREÑO, EN LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL”, CON VIGENCIA EN UN PERÍODO DE OCHO (8) MESES A PARTIR DEL 02 DE MAYO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2024”**. El financiamiento para la realización del presente proceso proviene del presupuesto de Fondos Nacionales asignados a la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional.

La licitación se efectuará conforme a los procedimientos de Licitación Privada (LP) establecidos en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento.

Los interesados podrán adquirir los documentos de la presente licitación, mediante solicitud escrita dirigida al Licenciado Carlos Roberto Velásquez, Encargado de la Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales, Teléfono: 2236-0200/ 2236-0300 extensión 3277; ubicada en el primer piso del Edificio de la SRECI, Boulevard Kuwait, Contiguo a la Corte Suprema de Justicia, o a la dirección electrónica: [carlos.velasquez@sreci.gob.hn](mailto:carlos.velasquez@sreci.gob.hn) en un horario de las 9:00 horas a las 14:00 horas, previo el pago de la cantidad no reembolsable de Lps.200.00 (DOSCIENTOS LEMPIRAS EXACTOS), a nombre de la Tesorería General de la Republica. Los documentos de la licitación también podrán ser examinados en el Sistema de Información de Contratación y Adquisiciones del Estado de Honduras, “Hondocompras”, ([www.hondocompras.gob.hn](http://www.hondocompras.gob.hn)), e inclusive en la página web de esta Secretaría de Estado: [www.sreci.gob.hn](http://www.sreci.gob.hn).

Las Ofertas deberán presentarse en sobres debidamente sellados a la siguiente dirección: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL, Salón de la Academia Diplomática, 7mo. Piso Boulevard Kuwait, contiguo a la Corte Suprema de Justicia, Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.; **a más tardar a las catorce horas (2:00 pm), hora oficial de la República de Honduras, el día lunes 02 de abril del 2024**; Las ofertas que se reciban fuera de plazo serán rechazadas. Las ofertas se abrirán en presencia de los representantes de los Oferentes que deseen asistir en la dirección indicada, en la misma fecha y hora antes señalada.

Todas las ofertas deberán estar acompañadas de una Garantía de Mantenimiento de la oferta por el valor y la forma establecidos en los documentos de la licitación.

Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, 11 de marzo del año 2024.

**EDUARDO ENRIQUE REINA GARCIA**  
Secretario de Estado.