

SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

No. LPN-SRECI-001-2023

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 DEL 01 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2023.

Fuente de Financiamiento:

Fondos del Tesoro Nacional asignados al presupuesto de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional

Tegucigalpa, M.D.C., abril, 2023

NOTA:

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

Índice

| | |
|---|----|
| SECCION I - INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES | 2 |
| 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). | 8 |
| 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 |
| SECCION II - CONDICIONES DE CONTRATACION | 15 |
| 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 |
| SECCION III - ESPECIFICACIONES TECNICAS..... | 19 |
| ET-01 NORMATIVA APLICABLE | 19 |
| ET-02 CARACTERÍSTICAS TECNICAS | 19 |
| SECCION IV – FORMULARIOS Y FORMATOS..... | 27 |
| Formulario № 1 de Lista de Precios | 28 |
| Formulario № 2 de Información sobre el Oferente | 28 |
| Formulario № 3 de Presentación de la Oferta | 28 |
| Formulario № 4 de Declaración Jurada sobre Prohibiciones o Inhabilidad | 28 |
| Formulario № 5 de Declaración Jurada de Integridad | 28 |
| Formulario № 6 de Garantía de Mantenimiento de Oferta | 28 |
| Formulario № 7 de Garntía de Cumplimiento | 28 |
| Formulario № 8 de Aviso de Licitación..... | 28 |

SECCION I - INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES

IO-01 CONTRATANTE

La **Secretaría 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 RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL**), para el período comprendido de seis (6) meses del 01 julio al 31 de diciembre del año 2023, mediante el proceso de **Licitación Pública Nacional No. LPN-SRECI-001-2023**.

IO-02 TIPO DE CONTRATO

Como resultado de esta licitación se podrá otorgar un **CONTRATO DE SERVICIO**, entre la **Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional** y el licitante ganador, por un período de seis (6) meses, a partir de la fecha de formalización del Contrato.

IO-03 OBJETO DE CONTRATACION

La presente Licitación Pública 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, Canadá, Centro América, incluyendo Panamá y Belice.

La contratación tendrá una vigencia de seis (6) meses a partir del 01 de julio al 31 de diciembre del 2023, 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.

IO-05 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Para fines de presentación de ofertas se establece lo siguiente:

- 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 07 de junio de 2023**.

- 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 según la línea 196.
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 según la línea 196, del día miércoles 07 de junio de 2023.

Una copia del acta de apertura de ofertas será publicada en el Sistema Honducompras: página web 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.**

De no presentarse el mínimo requerido de ofertas al inicio del acto de apertura, se deberá constatar 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, Montos y Tipos de 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:

**Embajador
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 PÚBLICA NACIONAL No. LPN-SRECI-001-2023

- 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, **el día miércoles 07 de junio a las 2:15 p.m.**

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 ó 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 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 90 días calendario.**

IO-08 PLAZO DE ADJUDICACION

La adjudicación del contrato al licitante ganador se notificará dentro de los **cuarenta y cinco días (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 Constancia Vigente de la Inscripción de la Oficina Normativa de Contratación y Adquisiciones del Estado (ONCAE).

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 del Distrito Central.
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 Autentica de copias**).
- Los documentos firmados por el Representante Legal de la empresa que se anexe a la Oferta deberán estar autenticados (**Una autentica 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 ó 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 2022), sellado y timbrado por el contador general debidamente auditado.
- c. Copia autenticada del Estado de Resultado del último ejercicio fiscal inmediato anterior (año 2022), sellado y timbrado por el contador general debidamente auditado.
- d. Autorización para que la **Secretaría 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 ó este prestando este tipo de servicios.
- b. La Empresa que brindara el servicio debe contar con un mínimo de cinco (5) años en operaciones.
- c. Documentación suplementaria sobre la Propuesta Técnica emitida por La Empresa, en la cual se pueda verificar el cumplimiento de cada una de las especificaciones técnicas mínimas sujetas a evaluación del servicio requerido en los Consulados situados en los Estados Unidos, Canadá, Centro América, incluyendo Panamá y Belice.

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 N° 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 N° 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 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 la SAR;
2. Constancia de no haber sido objeto de resolución firme de cualquier contrato celebrado con la Administración emitida por la 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 / rogertrujillo.sreci@gmail.com; o en su defecto por escrito a la dirección y contacto siguiente: **el Licenciado Roger Trujillo 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 y Adquisiciones del Estado de Honduras “HONDUCOMPRAS” (www.honducompras.gob.hn).

Para efectos de recibir aclaraciones las mismas serán admitidas al menos diez (10) días hábiles antes de la fecha fijada para la recepción de Ofertas, o sea hasta el día jueves 26 de mayo de 2023; 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: es el día jueves 26 de mayo de 2023;
- 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): viernes **15 de mayo de 2023**
- Hora: **de las diez horas (10:00 a.m.) hasta las dieciséis horas (4:00 p.m.)**, hora oficial de Honduras según la línea telefónica 196
- 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 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).

La Secretaría 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: ¹

FASE I, VERIFICACIÓN LEGAL

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

| Nº | ASPECTO VERIFICABLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----|--|--------|-----------|
| | La Garantía de Mantenimiento de Oferta asegura los intereses de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (SRECI) . (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. ² | | |
| 7 | La Declaración Jurada de la empresa y de su representante legal deno 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. | | |

¹ 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.

² 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 L 600,000.00 (Seiscientos mil lempiras exactos) . | | |
| b. Copia autenticada del Balance General del último ejercicio fiscal inmediato anterior (año 2022), sellado y timbrado por el contador general debidamente auditado. | | |
| c. Copia autenticada del Estado de Resultado del último ejercicio fiscal inmediato anterior (año 2022), sellado y timbrado por el contador general | | |
| d. Autorización para que la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (SRECI) 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 ó este prestando este tipo de servicios. | | |
| b. La Empresa licitante debe contar con un mínimo de cinco (5) años en operaciones. | | |
| c. Documentación suplementaria sobre la Propuesta Técnica emitida por La Empresa, en la cual se pueda verificar el cumplimiento de cada una de las especificaciones técnicas mínimas sujetas a evaluación del servicio requerido en los Consulados situados en los Estados Unidos, Canadá, Centro América, incluyendo Panamá y Belice. | | |
| | | |

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 inhabilitadas 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 seis (06) meses a partir del 01 de julio al 31 de diciembre del 2023, 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 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 días³ calendario** de la fecha de recibida la notificación de adjudicación, presentar los siguientes documentos:

- Constancia original de la Procuraduría General de la República, de no tener juicios pendientes con el Estado de Honduras.
- Original o copia autenticada de la solvencia vigente del oferente (Sistema de Administración de Rentas) Constancia de Solvencia Fiscal.
- 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).
- 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.
- Registro de beneficiarios (SIAFI) extendido por la Secretaría de Finanzas (SEFIN).

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.

³ Para contratos bajo licitación pública nacional LA LCE requiere treinta (30) días para la formalización del contrato.

SECCION II - CONDICIONES DE CONTRATACION

CC-01 ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

La Secretaría 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 seis (6) meses a partir del 01 de julio al 31 de diciembre del año 2023, 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 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 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 ó 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 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 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 88. Disposiciones Generales del Presupuesto 2023.**

ARTÍCULO 88.- El cumplimiento de los plazos parciales previstos al tenor del Artículo 72, párrafos segundo y tercero, de la Ley de Contratación del Estado, se sancionará con multa equivalente a cero punto 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 disposición se debe aplicar a todos 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 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 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 |
|--|---|
| I. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS REQUERIDAS | |
| 1. | Solución de Servicios Contact Center (Centro de Llamadas): |
| 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 | Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.). |
| 1.6 | Mensajes de Texto WhatsApp |
| 1.7 | Grabación de llamadas (Broadcast) |
| 2. | Servicios de CRM para controles de la operación: |
| 2.1 | Control de Agentes |
| 2.2 | Control de Supervisores |
| 2.3 | Control de Llamadas |
| | |

| | |
|-----------|---|
| 3. | Servicios de Solución BI para reportería |
| 3.1 | Pizarra Tablero o Cuadro de Mandos (Dashboard) con un mínimo de 3 reportes. |
| 4. | Servicios de API (interfaz de programación de aplicaciones) de WhatsApp (Mensajes de Texto) |
| 4.1 | Atención de migrantes. |
| 4.2 | Incluir un Bot (Asistente Robótico) de Autoservicios. |
| 4.3 | Detalle de las tarifas por mensaje. |
| 5. | Creación de Procesos |
| 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 5 años en manejo, montaje y creación de procesos de Contact center (Centro de Llamadas), por un período de 3 meses. |
| 6. | Servicios de DRP (DRP es el Plan de Recuperación ante Desastres) |
| 6.1 | Solución en la Nube en alta disponibilidad. |
| 6.2 | Redundancia de plataforma en Nube Activo / Activo. |
| 7. | SipTrunk (Troncal Servicio de telefonía por internet) Telefónico |
| 7.1 | 30 canales llamadas Entrantes, Salientes (Inbound y Outbound). Números disponibles en Estados Unidos, Canadá, Centro América incluidos Panamá y Belice. |
| 7.2 | Incluir un número 1-800 con su plan de tarifas con 30 canales. |
| 8. | Servicio de Firewall Perimetral Firewall (Corta Fuego) |
| 8.1 | Balanceo de carga entrante Contact Center (Centro de Llamada). |
| 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 usuarios que se mantienen inactivos por un número de minutos predefinidos. |
| 8.14 | Redirección de URL (Vínculo), 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 | <p>Debe de soportar límites por regla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Limitar las conexiones simultáneas por cliente ▪ Limitar el estado por host ▪ Límite de conexiones por segundo. ▪ Definir el tiempo de cada conexión ▪ o Definir el tipo de estado |
| 9. | Servicios de Planta IP-PBX |
| 9.1 | Sistema de menú en Pantalla ADSI (Interfaz Analógico para presentación de Servicios). |
| 9.2 | Receptor de Alarmas |
| 9.3 | Agregar mensaje (Append Message) |
| 9.4 | Autenticación (Autenticación) |
| 9.5 | Respuesta automatizada |
| 9.6 | Listas negras |
| 9.7 | Transferencia no supervisada |
| 9.8 | Registros de llamada detallados |
| 9.9 | Desvío de llamada si la extensión está ocupada |
| 9.10 | Desvío de llamada si la extensión no responde |
| 9.11 | Desvío de llamada variable |
| 9.12 | Monitorización de llamadas |
| 9.13 | Aparcamiento de llamadas |
| 9.14 | Encolado de llamadas |

| | |
|------|--|
| 9.15 | Grabación de llamadas |
| 9.16 | Recuperación de llamadas |
| 9.17 | Encaminamiento de llamadas (DID y ANI) |
| 9.18 | Escucha de llamadas |
| 9.19 | Transferencia de llamadas |
| 9.20 | Llamada en espera |
| 9.21 | Identificación del llamante (del que llama) |
| 9.22 | Bloqueo de llamante |
| 9.23 | Identificación del llamante durante la llamada en espera |
| 9.24 | Conferencia de voz |
| 9.25 | Almacenamiento y recuperación en Base de Datos |
| 9.26 | Integración con Base de Datos |
| 9.27 | Marcación por nombre |
| 9.28 | Acceso directo al sistema interno (Direct Inward System Access (DISA)) |
| 9.29 | Tonos de llamada distintivos |
| 9.30 | Agentes locales y remotos |
| 9.31 | Macros |
| 9.32 | Música durante la espera |
| 9.33 | Reproducción aleatoria o Lineal |
| 9.34 | Control de Volumen |
| 9.35 | Marcación predictiva |
| 9.36 | Privacidad |
| 9.37 | Soporte a Enlaces Digitales RDSI y CAS |
| 9.38 | Soporte a Troncales análogas |
| 9.39 | Extensiones telefónicas Análogas |
| 9.40 | Extensiones telefónicas IP |

| | |
|------|---|
| 9.41 | Conferencias Múltiples Ilimitadas |
| 9.42 | Música en espera configurable en diversos formatos |
| 9.43 | Correo de Voz integrado al Correo Electrónico |
| 9.44 | Identificación del llamante en pantalla |
| 9.45 | Operadoras Automáticas Ilimitadas |
| 9.46 | IVR o Audio Respuesta con conectividad a Bases de Datos* |
| 9.47 | Lógica de extensiones flexible, con control de llamadas por perfiles |
| 9.48 | Funcionalidad de Tarjeta Prepago* |
| 9.49 | Soporte a Fax e integración Fax / e-Mail* * Funcionalidades opcionales disponibles por separado |
| 9.50 | Ampliación del número de anexos sin adquirir otra PBX |
| 9.51 | Funcionalidades avanzadas para teléfonos analógicos existentes |
| 9.52 | Administración local y remota a través de la Web |
| 9.53 | Asignación de categoría de servicios, locales, celulares |
| 9.54 | Cantidad ilimitada de anexos y usuarios |
| 9.55 | Convergencia de redes, la red de telefonía con la red de datos |
| 9.56 | Disminución de costos en llamadas telefónicas entre sucursales |
| 9.57 | Troncalización con otras oficinas (sucursales) o instituciones a "ningún costo" en comunicación a través de la línea de comunicación por Internet |
| 9.58 | Conexiones remotas a través de autenticación de usuarios |
| 9.59 | Encriptación en el momento de conexión y durante toda la comunicación |
| 9.60 | Capacitación a usuarios y administración de la herramienta |
| 9.61 | 40 horas de capacitación manejo de la herramienta, mínimo |
| 9.62 | Soporte |
| 9.63 | Se debe de incluir soporte 24x7 por la duración del contrato. |

| ÍTEM | ESPECIFICACIONES TÉCNICAS |
|--|---|
| II. Generales del Servicio de Arrendamiento Sistema Contact Center (Centro de Llamadas) | |
| 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 |
|---------------------------------------|---|
| I. Desarrollo e implementación | |
| 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 | Integración del Contact Center y la planta IP-PBX |
| 3.12 | Configuración del clúster y la política de alta disponibilidad (Activo / Activo). |

| ÍTEM | ESPECIFICACIONES TECNICAS |
|------------------------|--|
| II. Condiciones | |
| 4.1 | Los servicios antes descritos deben estar funcionando en un periodo máximo de 15 días hábiles. |
| 4.2 | El Servicio deberá incluir 50 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 sustitutos.]

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

LICITACION PUBLICA NACIONAL No. LPN-SRECI-001-2023 CONTRATACION DEL SERVICIO DE ARREDAMIENTO 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 SEIS (6) MESES DEL 01 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2023.

Página de páginas

| |
|--|
| 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"/> E s t a t u t o s 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 substitutiones./

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

Llamado a Licitación Pública Nacional: **No. LPN-SRECI-001-2023**

A: Atención
Embajador
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 SEIS (6) MESES DEL 01 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2023.**

(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];*

| Nº | CONCEPTO | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNITARIO (Mensual) | PRECIO TOTAL |
|----|----------|----------|--------|---------------------------|--------------|
| 1 | | | | | |
| | | | | OFERTA TOTAL | |

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 Tarjeta de Identidad/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)

**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 Tarjeta de Identidad/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 orientadas 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 complemente), 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°** _____**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 Pública Nacional No. **LPN-SRECI-001-2023 “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 SEIS (6) MESES DEL 01 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2023.

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°: _____

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, 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 Pública Nacional No. LPN-SRECI-001-2023 “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 VIGENCIA EN UN PERÍODO DE SEIS (6) MESES A PARTIR DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2023”.

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 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 PREVALECERÁ SOBRE CUALQUIER OTRA CONDICIÓN".

A las Garantías Bancarias o fianzas emitidas a favor 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 PÚBLICA NACIONAL

SECRETARÍA 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 RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL”, CON VIGENCIA EN UN PERÍODO DE SEIS (6) MESES A PARTIR DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2023”.

LICITACION PÚBLICA NACIONAL No. LPN-SRECI-001-2023

La Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional (SRECI), invita a las empresas interesadas en participar en la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. LPN-SRECI-001-2023**, 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 RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACION INTERNACIONAL”, CON VIGENCIA EN UN PERÍODO DE SEIS (6) MESES A PARTIR DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2023”**. 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 Pública Nacional (LPN) 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 Roger Trujillo, 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, ó a la dirección electrónica: rogertrujillo.sreci@gmail.com; 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), e inclusive en la página web de esta Secretaría de Estado: 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 miércoles 07 de junio de 2023**; 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, 18 de abril del año 2023.

EDUARDO ENRIQUE REINA GARCIA
Secretario de Estado.