

# **DOCUMENTOS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES**

**Por el Método de Comparación de Precios**

**Actualización de la Solución de Contac Center  
para el Servicio de Administración de Rentas  
(SAR)**

---

**Emitido el: 20 de octubre de 2017**

**Proceso No: CP-SAR-BID-031-2017**

**Contratante: Servicio de Administración de Rentas (SAR)**

**País: Honduras**

## Índice General

Carta de Invitación a Presentar Oferta .....	3
Método de Comparación de Precios .....	3
Sección I. Instrucciones a los Oferentes (IAO) .....	4
Sección II. Formulario de la Oferta .....	12
Sección III. Lista de Bienes y Especificaciones Técnicas.....	15
Sección IV. Orden de Compra (ODC).....	20

## Carta de Invitación a Presentar Oferta Método de Comparación de Precios

Tegucigalpa, M. D. C., 20 de octubre de 2017

Señores/Señoras

1. El Gobierno de Honduras ha recibido un préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo para financiar el costo del Proyecto BID 3541/BL-HO "Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Administración Tributaria" y se propone utilizar parte de los fondos de este préstamo para efectuar los pagos bajo el Contrato **"Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)"**.
2. El Servicio de Administración de Rentas (SAR) invita a Oferentes elegibles a presentar ofertas para la **"Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)"**.
3. Esta Comparación de Precios se efectuará conforme a lo establecido en las Políticas para la Adquisición de Bienes y Obras financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y en los Documentos del Proceso que se anexan.
4. Las ofertas deberán hacerse llegar a más tardar a las 4:00 p. m. hora oficial de la República de Honduras, del día 3 de noviembre de 2017, en sobre cerrado a la siguiente dirección: Servicio de Administración de Rentas, Unidad Coordinadora de Proyectos (UCP), Residencial El Trapiche, Lote 1516, bloque C6, contiguo a la ENEE, 5to. Piso, Tegucigalpa, Atención: Belinda Ramírez, o a través del correo electrónico: [adquisicionesucp@sar.gob.hn](mailto:adquisicionesucp@sar.gob.hn), con copia [lgarcia@sar.gob.hn](mailto:lgarcia@sar.gob.hn);
5. Anexo encontrará los Documentos del Proceso. Por favor informarnos por escrito de la recepción de esta invitación, tan pronto la hayan recibido, al siguiente correo [adquisicionesucp@sar.gob.hn](mailto:adquisicionesucp@sar.gob.hn), con copia [lgarcia@sar.gob.hn](mailto:lgarcia@sar.gob.hn).

Atentamente,



Linda Reyes

Coordinadora General

Unidad Coordinadora de Proyectos



## Sección I. Instrucciones a los Oferentes (IAO)

### 1 Invitación y datos básicos

- 1.1 El Servicio de Administración de Rentas (SAR), en lo sucesivo “La Contratante”, invita a empresas a presentar cotizaciones para la Adquisición de la **“Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)”**, especificados en **Sección III, Lista de Bienes y Especificaciones Técnicas**.
- 1.2 El nombre e identificación del Proceso No. **CP-SAR-BID-031-2017 “Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)”**
- 1.3 El presente contrato será financiado con fondos provenientes del Préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo, en lo sucesivo “el Banco” BID 3541/BL-HO “Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Administración Tributaria”.
- 1.4 En estos Documentos “día” significa día calendario.
- 1.5 En estos Documentos la expresión “Contrato” se refiere y es equivalente a la “Orden de Compra”.

### 2 Prácticas prohibidas

- 2.1 El Banco exige a todos los Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos contratantes, al igual que a todas las firmas, entidades o individuos oferentes por participar o participando en actividades financiadas por el Banco incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores de bienes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) observar los más altos niveles éticos y denunciar al Banco<sup>1</sup> todo acto sospechoso de constituir una Práctica Prohibida del cual tenga conocimiento o sea informado durante el proceso de selección y las negociaciones o la ejecución de un contrato. Las Prácticas Prohibidas comprenden: (i) prácticas corruptas; (ii) prácticas fraudulentas; (iii) prácticas coercitivas; (iv) prácticas colusorias y (v) prácticas obstructivas. El Banco ha establecido mecanismos para denunciar la supuesta comisión de Prácticas Prohibidas. Toda denuncia deberá ser remitida a la Oficina de Integridad Institucional (OII) del Banco para que se investigue debidamente. El Banco también ha adoptado procedimientos de sanción para la resolución de casos. Asimismo, el Banco ha celebrado acuerdos con otras Instituciones Financieras Internacionales (IFI) a fin de dar un

---

<sup>1</sup> En el sitio virtual del Banco ([www.iadb.org/integrity](http://www.iadb.org/integrity)) se facilita información sobre cómo denunciar la supuesta comisión de Prácticas Prohibidas, las normas aplicables al proceso de investigación y sanción y el convenio que rige el reconocimiento recíproco de sanciones entre instituciones financieras internacionales.

reconocimiento recíproco a las sanciones impuestas por sus respectivos órganos sancionadores.

(a) El Banco define para efectos de esta disposición, los términos que figuran a continuación:

- i. *Una práctica corrupta* consiste en ofrecer, dar, recibir, o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar indebidamente las acciones de otra parte;
- ii. *Una práctica fraudulenta* 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;
- iii. *Una práctica coercitiva* 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;
- iv. *Una práctica colusoria* 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; y
- v. *Una práctica obstructiva* consiste en:
  - (aa) 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 del Grupo del Banco 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
  - (bb) todo acto dirigido a impedir materialmente el ejercicio de inspección del Banco y los derechos de auditoría previstos en el párrafo 2.1 (f) de abajo.

(b) Si se determina que, de conformidad con los procedimientos de sanción del Banco, cualquier firma, entidad o individuo actuando como oferente o participando en una actividad financiada por el Banco incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, Prestatarios (incluidos los Beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o contratantes (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) ha cometido una Práctica Prohibida en cualquier etapa de la adjudicación o ejecución de un contrato, el Banco podrá:

- i. no financiar ninguna propuesta de adjudicación de un contrato para la adquisición de bienes o la contratación de obras financiadas por el Banco;
  - ii. suspender los desembolsos de la operación, si se determina, en cualquier etapa, que un empleado, agencia o representante del Prestatario, el Organismo Ejecutor o el Organismo Contratante ha cometido una Práctica Prohibida;
  - iii. declarar una contratación no elegible para financiamiento del Banco y cancelar y/o acelerar el pago de una parte del préstamo o de la donación relacionada inequívocamente con un contrato, cuando exista evidencia de que el representante del Prestatario, o Beneficiario de una donación, no ha tomado las medidas correctivas adecuadas (lo que incluye, entre otras cosas, la notificación adecuada al Banco tras tener conocimiento de la comisión de la Práctica Prohibida) en un plazo que el Banco considere razonable;
  - iv. emitir una amonestación a la firma, entidad o individuo en el formato de una carta formal de censura por su conducta;
  - v. declarar a una firma, entidad o individuo inelegible, en forma permanente o por determinado período de tiempo, para que (i) se le adjudiquen o participe en actividades financiadas por el Banco, y (ii) sea designado<sup>2</sup> subconsultor, subcontratista o proveedor de bienes o servicios por otra firma elegible a la que se adjudique un contrato para ejecutar actividades financiadas por el Banco;
  - vi. remitir el tema a las autoridades pertinentes encargadas de hacer cumplir las leyes; y/o;
  - vii. imponer otras sanciones que considere apropiadas bajo las circunstancias del caso, incluida la imposición de multas que representen para el Banco un reembolso de los costos vinculados con las investigaciones y actuaciones. Dichas sanciones podrán ser impuestas en forma adicional o en sustitución de las sanciones arriba referidas.
- (c) Lo dispuesto en los incisos (i) y (ii) del párrafo 2.1 (b) se aplicará también en casos en los que las partes hayan sido temporalmente declaradas inelegibles para la adjudicación de nuevos contratos en espera de que se adopte una decisión definitiva en un proceso de sanción, o cualquier otra resolución.
- (d) La imposición de cualquier medida que sea tomada por el Banco de conformidad con las provisiones referidas anteriormente será de carácter público.
- (e) Asimismo, cualquier firma, entidad o individuo actuando como oferente o participando en una actividad financiada por el Banco, incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes,

---

<sup>2</sup> Un subconsultor, subcontratista o proveedor de bienes o servicios designado es aquel que cumple una de las siguientes condiciones: (i) ha sido incluido por el oferente en su oferta o solicitud de precalificación debido a que aporta experiencia y conocimientos específicos y esenciales que permiten al oferente cumplir con los requisitos de elegibilidad de la licitación; o (ii) ha sido designado por el Prestatario.

proveedores de bienes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o contratantes (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) podrá verse sujeto a sanción de conformidad con lo dispuesto en convenios suscritos por el Banco con otra Institución Financiera Internacional (IFI) concernientes al reconocimiento recíproco de decisiones de inhabilitación. A efectos de lo dispuesto en el presente párrafo, el término “sanción” incluye toda inhabilitación permanente, imposición de condiciones para la participación en futuros contratos o adopción pública de medidas en respuesta a una contravención del marco vigente de una Institución Financiera Internacional (IFI) aplicable a la resolución de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas.

- (f) El Banco exige que los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios permitan al Banco revisar cualesquiera cuentas, registros y otros documentos relacionados con la presentación de propuestas y con el cumplimiento del contrato y someterlos a una auditoría por auditores designados por el Banco. Bajo esta política, todo solicitante, oferente, proveedor de bienes y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios y concesionario deberá prestar plena asistencia al Banco en su investigación. El Banco también requiere que solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios a:
- (i) conserven todos los documentos y registros relacionados con actividades financiadas por el Banco por un período de siete (7) años luego de terminado el trabajo contemplado en el respectivo contrato;
  - (ii) entreguen cualquier documento necesario para la investigación de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas y
  - (iii) aseguren que los empleados o agentes de los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios que tengan conocimiento de las actividades financiadas por el Banco estén disponibles para responder a las consultas relacionadas con la investigación provenientes de personal del Banco o de cualquier investigador, agente, auditor o consultor apropiadamente designado. Si el solicitante, oferente, proveedor de servicios y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios o concesionario se niega a cooperar o incumple el requerimiento del Banco, o de cualquier otra forma obstaculiza la investigación por parte del Banco, el Banco, bajo su sola discreción, podrá tomar medidas apropiadas contra el solicitante, oferente, proveedor de bienes y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios o concesionario.
- (g) Cuando un Prestatario adquiera bienes, obras o servicios distintos de servicios de consultoría directamente de una agencia especializada, todas las disposiciones

contempladas en el párrafo 2.1 relativas a sanciones y Prácticas Prohibidas se aplicarán íntegramente a los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), o cualquier otra entidad que haya suscrito contratos con dicha agencia especializada para la provisión de bienes, obras o servicios distintos de servicios de consultoría en conexión con actividades financiadas por el Banco. El Banco se reserva el derecho de obligar al Prestatario a que se acoja a recursos tales como la suspensión o la rescisión. Las agencias especializadas deberán consultar la lista de firmas e individuos declarados inelegibles de forma temporal o permanente por el Banco. En caso de que una agencia especializada suscriba un contrato o una orden de compra con una firma o individuo declarado inelegible de forma temporal o permanente por el Banco, el Banco no financiará los gastos conexos y se acogerá a otras medidas que considere convenientes.

## 2.2 Los Oferentes deberán declarar y garantizar:

- (a) que han leído y entendido las definiciones de prácticas prohibidas dispuestas por el Banco y las sanciones aplicables a la comisión de las mismas que constan en este documento y se obligan a observar las normas pertinentes sobre las mismas;
- (b) que no han incurrido en ninguna infracción de las políticas sobre prácticas prohibidas descritas en este documento;
- (c) que no han tergiversado ni ocultado ningún hecho sustancial durante los procesos de adquisición o negociación del contrato o cumplimiento del contrato;
- (d) que ni ellos ni sus agentes, personal, subcontratistas, subconsultores, directores, funcionarios o accionistas principales han sido declarados por el Banco o por otra Institución Financiera Internacional (IFI) con la cual el Banco haya suscrito un acuerdo para el reconocimiento recíproco de sanciones, inelegibles para que se les adjudiquen contratos financiados por el Banco o por dicha IFI, o culpables de delitos vinculados con prácticas prohibidas;
- (e) que ninguno de sus directores, funcionarios o accionistas principales han sido director, funcionario o accionista principal de ninguna otra compañía o entidad que haya sido declarada inelegible por el Banco o por otra Institución Financiera Internacional (IFI) y con sujeción a lo dispuesto en acuerdos suscritos por el Banco concernientes al reconocimiento recíproco de sanciones para que se le adjudiquen contratos financiados por el Banco o ha sido declarado culpable de un delito vinculado con prácticas prohibidas;
- (f) que han declarado todas las comisiones, honorarios de representantes, pagos por servicios de facilitación o acuerdos para compartir ingresos relacionados con el contrato o el contrato financiado por el Banco;



- (g) que reconocen que el incumplimiento de cualquiera de estas garantías constituye el fundamento para la imposición por el Banco de cualquiera o de un conjunto de medidas que se describen en la Cláusula 2.1 (b).

### **3 Oferentes, Proveedores, Contratistas, Bienes y Servicios Elegibles**

3.1 Los Oferentes, Proveedores, Contratistas y subcontratistas, así como los bienes que suministren deberán cumplir con las reglas de elegibilidad del Banco. Dichas reglas están disponibles en el sitio virtual del Banco<sup>3</sup>. Dichas reglas incluyen, pero no se limitan a:

- (a) Nacionalidad de los individuos y firmas;
- (b) Origen de los bienes y servicios;
- (c) No haber sido declarado inelegible por el Banco;
- (d) No tener conflicto de interés.

3.2 Sólo serán elegibles individuos, firmas, bienes y servicios de los siguientes países:

***Países Miembros cuando el financiamiento provenga del Banco Interamericano de Desarrollo.***

**Países Prestatarios:**

*Argentina, Bahamas, Barbados, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Suriname, Trinidad y Tobago, Uruguay, y Venezuela.*

**Países no Prestatarios:**

*Alemania, Austria, Bélgica, Canadá, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Israel, Italia, Japón, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, República de Corea, República Popular de China, Suecia y Suiza.*

### **4 Preparación y presentación de las Ofertas**

---

<sup>3</sup> Las mencionadas reglas de elegibilidad del BID, disponibles en los Documentos Estándar de Licitación para la Adquisición de Bienes (disponibles en el sitio virtual de adquisiciones del BID, [www.iadb.org/procurement](http://www.iadb.org/procurement)), incluyen que los Oferentes, Proveedores, Contratistas y subcontratistas: (a) deberán ser originarios de países miembros del Banco; (b) no deberán tener conflicto de interés; (c) no deberá haber sido declarado inelegible para que le adjudiquen contratos financiados por el Banco durante el periodo de tiempo determinado por el Banco de acuerdo a lo establecido en la cláusula 2 de estos Documentos del Procedimiento; (d) si son empresas estatales del país Prestatario puedan demostrar que (i) tienen autonomía legal y financiera; (ii) operan conforme a las leyes comerciales; y (iii) no dependen de ninguna agencia del Prestatario.

Todos los bienes y servicios que hayan de suministrarse de conformidad con el contrato y que sean financiados por el Banco deben tener su origen en cualquier país miembro del Banco, conforme a los criterios para determinar el origen, establecidos por el Banco (Los bienes se originan en un país miembro del Banco si han sido extraídos, cultivados, cosechados o producidos en un país miembro del Banco. El país de origen de los servicios es el mismo del individuo o firma que presta los servicios conforme a los criterios de nacionalidad establecidos por el Banco).

Para conocer los países miembros del BID, favor acceder a <http://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/paises-miembros,6291.html>

- 4.1 Todos los documentos relacionados con las Ofertas deberán estar redactados en el idioma español.
- 4.2 Los precios deberán ser cotizados por el Oferente en **Lempiras**.
- 4.3 Las Ofertas permanecerán válidas por el período de **30 días**.
- 4.4 Las aclaraciones sobre los Documentos del Proceso deberán ser solicitadas a la Contratante por escrito a la dirección indicada en estas **IAO**, a más tardar el 27 de octubre de 2017.
- 4.5 El Oferente presentará su Oferta, compuesta por los siguientes documentos:
  - 4.5.1 Formulario de Oferta, utilizando el formulario suministrado en la Sección II; (Formulario de la Oferta).
  - 4.5.2 Evidencia documentada acreditando que los Bienes cumplen con las especificaciones técnicas y requisitos especificados en la Sección III, que puede consistir en literatura impresa (folletos, brochure en donde se indique que cumple con la especificación técnica solicitada).
  - 4.5.3 Copia de al menos de un contrato u orden de compra en el suministro de los bienes solicitados durante los últimos cinco años.
  - 4.5.4 Auto Cumplimiento de la lista de bienes y especificaciones técnicas y requisitos especificados en la Sección III, **indicando el número de folio**.
  - 4.5.5 Constancia de estar inscrito en el SIAFI.
  - 4.5.6 Constancia de Solvencia Fiscal, extendida por el SAR.
- 4.6 Las Ofertas deberán ser entregadas a la Contratante, a más tardar el **día 3 de noviembre 2017, a las 4:00 p.m.**, hora oficial de la República de Honduras, en la dirección de la Contratante.
- 4.7 La dirección de la Contratante para todos los fines de este Proceso es: **Servicio de Administración de Rentas, Unidad Coordinadora de Proyectos (UCP), Residencial El Trapiche, Lote 1516, bloque C6, contiguo a la ENEE, 5to. Piso, Tegucigalpa, M.D.C., Teléfono 22165875.**
- 4.8 Los Oferentes siempre podrán enviar sus Ofertas por correo o entregarlas personalmente.
- 4.9 “En el presente proceso se podrán presentar ofertas por correo electrónico, enviadas a la siguiente dirección: Servicio de Administración de Rentas, Unidad Coordinadora de Proyectos (UCP), Residencial El Trapiche, Lote 1516, bloque C6, contiguo a la ENEE, 5to. Piso, Tegucigalpa, Atención: Belinda Ramírez, o a través del correo electrónico: [adquisicionesucp@sar.gob.hn](mailto:adquisicionesucp@sar.gob.hn), con copia [lgarcia@sar.gob.hn](mailto:lgarcia@sar.gob.hn); o entregarlas personalmente en la dirección arriba indicada, “Las ofertas se presentarán en archivo anexo al correo

electrónico enviado, en alguno de los siguientes formatos: PDF, Word o Excel. La Contratante no se responsabilizará en caso de que el correo electrónico o cualquiera de los archivos anexos, no se reciban, sea imposible su apertura, resulten dañados o su contenido resulte ilegible para el software destinado a su lectura (Acrobat Reader, Microsoft Office Word o Excel), aunque ello se deba a la aplicación de software antivirus, actualizaciones u otros mecanismos de seguridad aplicados por la Contratante”.

## 5 Adjudicación y formalización de la orden de compra

5.1 La Contratante adjudicará el contrato al Oferente elegible cuya Oferta cumpla sustancialmente con las especificaciones técnicas y demás requisitos exigidos en estos documentos y **que representa el precio más bajo.**

***-Al momento de adjudicar, la Contratante se reserva el derecho a aumentar o disminuir la cantidad de los Bienes especificados originalmente en la Sección III, Lista de Bienes y Plan de Entrega, de conformidad a la disponibilidad presupuestaria para esta adquisición.***

5.2 Una vez notificada la adjudicación, el Oferente adjudicatario dispondrá de **tres (3) días** para presentarse a la dirección de la contratante a firmar el contrato, preparado en el formulario de Orden de Compra incluido en la Sección IV.

5.3 En la presente Comparación de Precios no se otorgará anticipo, ni se requerirá una Garantía de Cumplimiento del Contrato.

5.4 Previo a la firma del contrato el Oferente de Servicios adjudicado **deberá presentar la Declaración Jurada donde se declara que no se encuentra comprendido en ninguna de las prohibiciones o inhabilidades previstas en los Artículos 15 y 16 de la Ley de Contratación del Estado** (Aptitud para contratar e inhabilidades) y deberá presentar las siguientes constancias:

Para personas naturales y jurídicas:

- a) Constancia de Solvencia emitida por el SAR de no haber sido objeto de sanción administrativa firme en dos o más expedientes por infracciones tributarias durante los últimos cinco años;
- b) Constancia de la Procuraduría General de la República de no haber sido objeto de resolución firme de cualquier contrato celebrado con la Administración;

Para personas jurídicas únicamente:

- c) Constancia del Instituto Hondureño de Seguridad Social de encontrarse al día en el pago de cotizaciones y contribuciones.

## Sección II. Formulario de la Oferta

[El **Oferente** deberá completar y presentar este formulario junto con su Oferta

A: [nombre y dirección de la Contratante]

Ofrecemos suministrar los siguientes bienes, de conformidad con la Orden de Compra (ODC) por el precio que resulta de la siguiente Lista de Precios:

Fecha: _____							
Proceso No: _____							
Página N° _____ de _____							
1	2	3	4	5	6	7	8
No. de Artículo	Descripción de los Bienes	Cantidad	Unidad física	Precio Unitario de cada artículo	Impuestos sobre ventas y otros pagaderos por artículo	Precio Unitario por artículo con Impuestos (Col. 5+6)	Precio Total por cada artículo (Col. 3×7)
[indicar No. de Artículo]	[indicar nombre de los Bienes]	[indicar el número de unidades a proveer]	[indicar el nombre de la unidad física de medida]	[indicar precio unitario]	[indicar impuestos sobre ventas y otros pagaderos por artículo si el contrato es adjudicado]	[indicar precio total por artículo]	[indicar precio total por cada artículo]
<b>Precio Total</b>							

**El SAR requiere adicionalmente presentar un detalle del costo por el mantenimiento de la solución por 3 años adicionales (2019-2021), en un horario de 8\*5, este dato no se tomará en cuenta al momento de la evaluación.**

El monto total de esta oferta es [indique el monto en cifras], [indique el monto en palabras] Lempiras. Dicho monto incluye el Impuesto sobre ventas y cualesquiera otros impuestos, gravámenes, costos y gastos requeridos para suministrar los bienes y servicios conexos y cumplir con la Orden de Compra.

Certificamos que el Oferente, sus proveedores, así como los bienes y servicios que se suministren conforme a esta Oferta cumplen con las reglas de elegibilidad del Banco Interamericano de Desarrollo las cuales están disponibles en el sitio virtual del Banco<sup>4</sup> y declaramos conocer.

<sup>4</sup> Las mencionadas reglas de elegibilidad del BID, disponibles en los Documentos Estándar para la Adquisición de Bienes (disponibles en el sitio virtual de adquisiciones del BID, [www.iadb.org/procurement](http://www.iadb.org/procurement)), incluyen que los Oferentes, Proveedores, Contratistas y subcontratistas: (a) deberán ser originarios de países miembros del Banco; (b) no deberán tener conflicto de interés; (c) no deberá haber sido declarado inelegible para que le adjudiquen contratos financiados por el Banco durante el periodo de tiempo determinado por el Banco de acuerdo a lo establecido en la cláusula 3 de los Documentos del Procedimiento; (d) si son empresas estatales del país Prestatario puedan demostrar que (i) tienen autonomía legal y financiera; (ii) operan conforme a las leyes comerciales; y (iii) no dependen de ninguna agencia del Prestatario.

Todos los bienes y servicios que hayan de suministrarse de conformidad con el contrato y que sean financiados por el Banco deben tener su origen en cualquier país miembro del Banco, conforme a los criterios para determinar el origen, establecidos por el Banco (Los bienes se originan en un país miembro del Banco si han sido extraídos, cultivados, cosechados o producidos en un país miembro del Banco. El país de origen de los servicios es el mismo del individuo o firma que presta los servicios conforme a los criterios de nacionalidad establecidos por el Banco).

Firma Autorizada: \_\_\_\_\_

Nombre y Cargo del Firmante: \_\_\_\_\_

Nombre del Oferente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_



## Sección III. Lista de Bienes y Especificaciones Técnicas

### Especificaciones Técnicas

#### Cumplimiento de Especificaciones Técnicas

"Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)"						
Especificaciones Técnicas			Autocumplimiento			Variación
			Cumple	No Cumple	Folio	
<b>Requerimientos</b>	<b>Upgrade</b>	<b>versión 7.1 a 10</b>				
	País de Origen					
	10 Agentes Entrantes	Llamadas telefónicas				
	10 Agentes Salientes	Llamadas Telefónicas				
	2 Supervisores	Auditoría y control sobre agentes				
	Grabación de Llamadas	Monitoreos de calidad, respaldo de llamadas en caso de quejas o denuncias				
	Campañas de Voz automáticas	Llamadas Telefónicas Salientes automatizadas, Mensajes pre-grabados				
<b>Integración</b>	Cisco Call Manager	Se necesita reactivar la comunicación con la planta telefónica Cisco Existente				
		Integración con el plan de marcación que existe en la planta telefónica Cisco				
	Asterisk	Se necesita reactivar la comunicación con la planta telefónica Asterisk				
		Integración con el plan de marcación que existe en la planta telefónica Asterisk				
<b>Alcance</b>	habilitación de la Planta Telefónica AVAYA	Reactivación de Sistema Telefónico AVAYA				
		Se debe incluir todos las licencias necesarias para cumplir con los requerimientos solicitados				
		Configuración de sistema de reportera de llamadas				
		configuración de sistema de Grabación de Llamadas, para auditorias				
		Configuración de Sistema de campañas de voz automáticas				

"Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)"						
Especificaciones Técnicas			Autocumplimiento			Variación
			Cumple	No Cumple	Folio	
		Cambio de direccionamiento IP del sistema telefónico AVAYA actual				
		Integración con las plantas telefónicas CISCO y Asterisk				
		Capacitación a 2 supervisores, 14 agentes de Contact Center y 2 personas técnicas de la Dirección Nacional de Tecnología (DNT), en el manejo de las características de la planta, su funcionamiento y reportería.				
	Documentación	Se debe presentar un SMOP con las configuraciones a aplicar por cada actividad a ejecutarse dentro del cronograma del proyecto.				
		Documentación del proyecto: HLD previo al comienzo del proceso de implementación y LLD contra entrega.				
<b>Accesorios</b>	16 Diademas	Control ajustable de Volumen				
		Micrófono con cancelación de ruido				
		Puerto USB con DSP (procesamiento de señal digital)				
		Descolgador automático				
		Mute				
<b>Garantía</b>		Es requerido garantía integral en mano de obra y partes por 3 años				
<b>Mantenimiento y Soporte Técnico</b>		Es requerido soporte técnico tanto local como también por parte del fabricante en como mínimo un horario 5 X 8 con por lo menos un año de duración				
<b>Mantenimiento</b>		Por parte del Proveedor 8X5 (incluido en el precio para el primer año).				
<b>Otros Requerimientos</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de Contactos Entrantes (Llamadas Telefónicas, Web Chat,</li> </ul>				



**“Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)”**

Especificaciones Técnicas			Autocumplimiento			
			Cumple	No Cumple	Folio	Variación
		<p>Correo Electrónico, Atención de Redes Sociales).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota: Entendemos que redes sociales no está disponible actualmente, pero se entiende que AVAYA está trabajando en una nueva actualización por lo que se desea poder atender redes sociales una vez que AVAYA haga el lanzamiento de la actualización.</li> <li>• 7 Agentes Entrantes</li> <li>• 1 Supervisor Entrante</li> <li>• Atención de Contactos Salientes (Llamadas Telefónicas, Correo Electrónico)</li> <li>• 7 Agentes Salientes</li> <li>• 1 Supervisor Saliente</li> <li>• Grabación de llamadas (Monitoreos de calidad, Respaldo de llamadas en caso de quejas o denuncias)</li> <li>• Campañas de Voz Automatizadas (Llamadas Telefónicas Salientes automatizadas, Mensajes pre grabados)</li> <li>• Ruteo de llamadas de acuerdo a skills de trabajo (Llamadas Entrantes)</li> <li>• Ruteo de Correos Electrónicos y Web Chats de acuerdo a skills de trabajo</li> </ul>				

**“Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)”**

Especificaciones Técnicas			Autocumplimiento			
			Cumple	No Cumple	Folio	Variación
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diademas para los Agentes y Supervisores                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diademas Biaural</li> <li>○ Material plástico</li> <li>○ Almohadillas de cuero</li> <li>○ Micrófono con reducción de sonido ambiente</li> </ul> </li> <li>• Reportería en tiempo real</li> <li>• Reportería histórica</li> <li>• En caso de que el oferente requiera la firma de un acuerdo de usuario final con el fabricante de las licencias o solución tecnológica ofertada, este acuerdo deberá presentarse conjuntamente con la propuesta técnica para revisión y aprobación del SAR.</li> </ul>				
<b>Tiempo de entrega de los bienes</b>	<b>Máximo 8 semanas</b> , posterior a la recepción de la Orden de Compra, se considerará recibida la solución cuando la DNT valide el funcionamiento y puesta en marcha de la solución de manera integral.					
<b>Lugar de entrega:</b>	Tegucigalpa, M. D. C., Edificio Héctor V. Medina, Barrio El Centro, Avenida Miguel Cervantes, contiguo al Parque Central, la entrega se realizará en coordinación con la Unidad Coordinadora de Proyectos (UCP) y personal del Departamento de Asistencia al Contribuyente.					

## Lista de Servicios Conexos y Cronograma de Cumplimiento

<b>Tiempo de entrega de los bienes</b>	<u>Máximo 8 semanas, posterior a la recepción de la Orden de Compra</u> se considerará recibida la solución cuando la DNT valide el funcionamiento y puesta en marcha de la solución de manera integral.
<b>Lugar de entrega:</b>	Tegucigalpa, M. D. C., Edificio Héctor V. Medina, Barrio El Centro, Avenida Miguel Cervantes, contiguo al Parque Central, la entrega se realizará en coordinación con la Unidad Coordinadora de Proyectos (UCP) y personal del Departamento de Asistencia al Contribuyente.

---

<sup>s</sup> La referencia a los Servicios conexos será la descripción de los servicios que estén en conexión con el suministro de los bienes.

## Sección IV. Orden de Compra (ODC)



Unidad Coordinadora de Proyectos BID-SAR  
 BID 3541/BL-HO “Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Administración Tributaria”

**ORDEN DE COMPRA N° \_\_\_\_\_**

**Nombre de la Empresa:**

**RTN:**

**DIRECCION Y TELEFONO:**

**LUGAR Y FECHA**

Sírvase entregar los bienes abajo detallados, que serán utilizados exclusivamente para la ejecución de este proyecto. Actividad SEPA xxxxxx, **“Actualización de la Solución de Contac Center para el Servicio de Administración de Rentas (SAR)”**. **Proceso CP-SAR-BID-031-2017.**

Ítem	Descripción por Ítem	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Total	Plazo de entrega
1		Unidad	XXX			

**La UCP realizará trámite de pago y exoneración en su carácter fiduciario del proyecto Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Administración Tributaria, según Resolución No. DGCFA-EISV2M-0269-2016 con fecha de vencimiento 27 de octubre de 2017. Para realizar el trámite de exoneración la empresa deberá presentar Factura Proforma.**

**Condiciones de pago:** Cada pago se realizará contra la presentación de los siguientes documentos:

1. Factura original a nombre de: **Servicio de Administración de Rentas (SAR) / Proyecto BID 3541/BL-HO.**
2. Recibo original a nombre de: **Servicio de Administración de Rentas (SAR) / Proyecto BID 3541/BL-HO.**
3. Copia Solvencia del SAR.
4. Copia Constancia SIAFI.

El pago se realizará una vez la orden de compra sea exonerada.

**Forma de pago**

- 40% contra entrega del equipo.
- 20% contra instalación.
- 40% contra pruebas y recepción final de los bienes.

**Estructura Presupuestaria:**

INST.	GA	UE	FUENTE	ORG.	Prog	Subpr	Proy.	Act/Ob	Objeto	Destino

Solicitado por:

Autorizado por:

\_\_\_\_\_  
**Coordinadora General UCP-SAR**

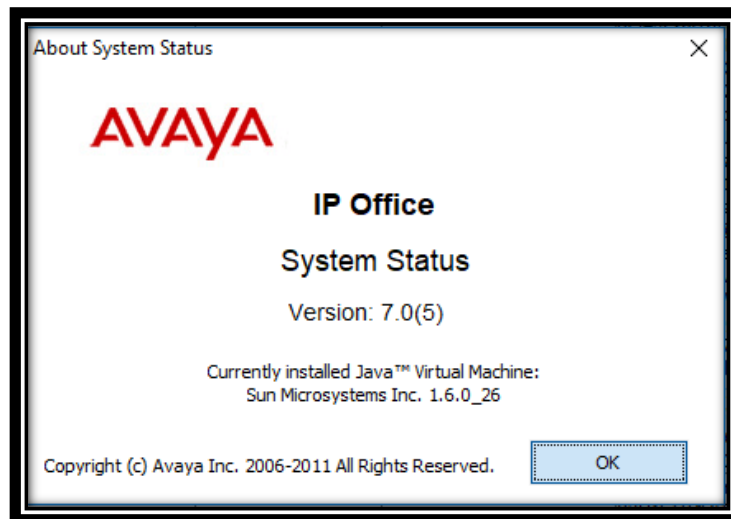
\_\_\_\_\_  
**Ministra Directora**

Tegucigalpa, M. D. C., Residencial El Trapiche, Lote 1516, bloque C6, contiguo a la ENEE, Tel. 2216-5875

# ANEXOS

## I. Equipo Actual de la Planta.

- Planta Telefónica AVAYA IP Office 500 V2



- Servidor Virtual de manager
- Servidor Virtual de Contact Store

**II. Licenciamiento actual en la Planta AVAYA:**

License Type	Available Instances	Number of Licenses in use
CTI Link Pro	Unlimited	0
Wave User	4	0
Preferred Edition (VoiceMail Pro)	Unlimited	0
Preferred Edition Additional VoiceMail...	4	0
IP500 Voice Networking Channels	8	0
SIP Trunk Channels	31	0

IP500 Universal PRI (Additional Chan...	44	44
Customer Service Agent	25	0
Avaya IP Endpoints	12	0
Customer Service Supervisor	4	0
Power User	25	19
Advanced Edition	Unlimited	0
Invalid	1	0



## 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 / En caso de Consorcio indicar al Consorcio y las empresas que lo integran)*, por la presente HAGO DECLARACIÓN JURADA: Que ni mi persona ni mi representada se encuentran comprendidos en ninguna de las prohibiciones o inhabilidades a que se refieren los artículos 15 y 16 de la Ley de Contratación del Estado, que a continuación se transcriben:

“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) DEROGADO;
- 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.

ARTÍCULO 16.- Funcionarios cubiertos por la inhabilidad. Para los fines del numeral 7) del Artículo anterior, se incluyen el Presidente de la República y los Designados a la Presidencia, los Secretarios y Subsecretarios de Estado, los Directores Generales o Funcionarios de igual rango de las Secretarías de Estado, los Diputados al Congreso Nacional, los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, los miembros del Tribunal Nacional de Elecciones, el Procurador y Subprocurador General de la República, el Contralor y Subcontralor General de la República, el Director y Subdirector General Probidad Administrativa, el Comisionado Nacional de Protección de los Derechos Humanos, el Fiscal General de la República y el Fiscal Adjunto, los mandos superiores de las Fuerzas Armadas, los Gerentes y Subgerentes o funcionarios de similares rangos de las instituciones descentralizadas del Estado, los Alcaldes y Regidores Municipales en el ámbito de la contratación de cada Municipalidad y los demás funcionarios o empleados públicos que por razón de sus cargos intervienen directa o indirectamente en los procedimientos de contratación.”

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

Firma: \_\_\_\_\_

*[Esta Declaración Jurada deberá presentarse por el oferente adjudicado, en original con la firma autenticada ante Notario].*