



INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA

DOCUMENTO DE SOLICITUD DE COTIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CONEXOS POR COMPARACIÓN DE PRECIOS

**“SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO
NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”**

PROCESO No: CNPV-04-COT-B-2026

Identificador del Portal del Cliente: HO-L1240-P00239

Proyecto: Programa de Apoyo al Censo de Población y Vivienda y
Fortalecimiento del Sistema Estadístico Nacional (HO-L1240)

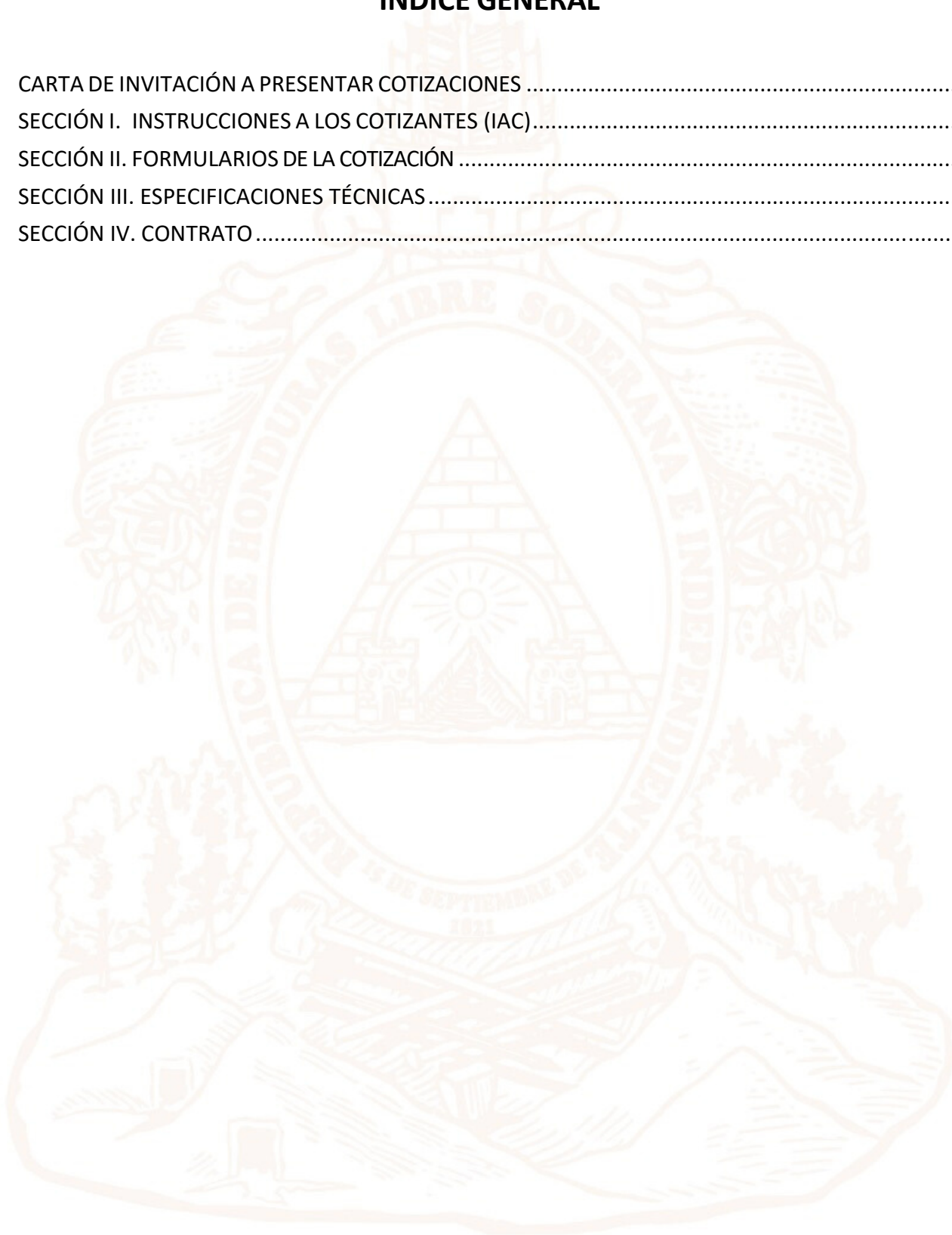
Contratante: Instituto Nacional de Estadística (INE)

País: República de Honduras

Emitido el día: 03 de agosto de 2026

ÍNDICE GENERAL

CARTA DE INVITACIÓN A PRESENTAR COTIZACIONES	3
SECCIÓN I. INSTRUCCIONES A LOS COTIZANTES (IAC).....	4
SECCIÓN II. FORMULARIOS DE LA COTIZACIÓN	10
SECCIÓN III. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	21
SECCIÓN IV. CONTRATO	26



CARTA DE INVITACIÓN A PRESENTAR COTIZACIONES

Tegucigalpa M.D.C., 03 de agosto de 2026

Cotizantes:

1. El Gobierno de Honduras (denominado en adelante el "Prestatario") ha recibido un préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo (el "Banco") para financiar el costo del Programa de Apoyo al censo nacional de población y vivienda y fortalecimiento del sistema estadístico nacional, ejecutado a través del Instituto Nacional de Estadística (INE), y se propone utilizar parte de los fondos de este préstamo para efectuar los pagos bajo el contrato que surja de este proceso.
2. El Instituto Nacional de Estadística (INE) invita a oferentes Elegibles (nacionales y extranjeros) a presentar cotizaciones para la contratación de una "Solución integral de call center para el Instituto Nacional de Estadística (INE)"
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) GN 2349-15, y en los Documentos del Proceso que se anexan.
4. Las cotizaciones serán recibidas (**en formato digital**) en la dirección de correo electrónico: adquisicionescnpvbid5832blho@gmail.com, a más tardar el **10 de agosto de 2026**.
5. Anexo encontrarán las especificaciones del Proceso.

Atentamente,

ING. RONY FRANCISCO PACHECO ELVIR
DIRECTOR EJECUTIVO
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)

SECCIÓN I. INSTRUCCIONES A LOS COTIZANTES (IAC)**1 INVITACIÓN Y DATOS BÁSICOS**

- 1.1 El Programa de Apoyo al censo nacional de población y vivienda y fortalecimiento del sistema estadístico nacional, ejecutado a través del Instituto Nacional de Estadística (INE), en lo sucesivo "El Contratante", invita a oferentes elegibles a presentar cotizaciones para la contratación de una "Solución integral de call center para el Instituto Nacional de Estadística (INE)"
- 1.2 La identificación y el nombre del Proceso son: CNPV-04-COT-B-2026 *"Contratación de una "Solución integral de call center para el Instituto Nacional de Estadística (INE)"*
- 1.3 El presente contrato será financiado con fondos provenientes del Préstamo 5832/BL-HO del Banco Interamericano de Desarrollo, en lo sucesivo "el Banco".
- 1.4 En estos Documentos "día" significa día calendario.

2 FRAUDE Y CORRUPCIÓN

- 2.1 El Banco exige a todos los prestatarios (incluyendo los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos compradores, al igual que a todas las firmas, entidades o personas Oferentes por participar o participando en proyectos financiados por el Banco incluyendo, entre otros, solicitantes, Oferentes, contratistas, consultores y concesionarios (incluyendo sus respectivos funcionarios, empleados y representantes), observar los más altos niveles éticos y denuncien al Banco todo acto sospechoso de fraude o corrupción del cual tenga conocimiento o sea informado, durante el proceso de selección y las negociaciones o la ejecución de un contrato. Los actos de fraude y corrupción están prohibidos. Fraude y corrupción comprenden actos de: (a) práctica corruptiva; (b) práctica fraudulenta; (c) práctica coercitiva; y (d) práctica colusoria. Las definiciones que se transcriben a continuación corresponden a los tipos más comunes de fraude y corrupción, pero no son exhaustivas. Por esta razón, el Banco también adoptará medidas en caso de hechos o denuncias similares relacionadas con supuestos actos de fraude y corrupción, aunque no estén especificados en la lista siguiente:

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

- i. Una práctica corruptiva consiste en ofrecer, dar, recibir o solicitar, directa o indirectamente, algo de valor para influenciar indebidamente las acciones de otra parte;
- ii. Una práctica fraudulenta es cualquier acto u omisión, incluyendo la tergiversación de hechos y circunstancias.
- iii. 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;
- iv. 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;
- v. 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;
- vi. 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

vii. 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 compradores (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 Comprador 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 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, proveedores de bienes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o compradores (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 Banco¹. 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.

4 PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS COTIZACIONES

¹ 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), 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 Cotizaciones deberán estar redactados en el idioma **español**.
- 4.2 La moneda o las monedas de la Cotización serán las mismas que las de los pagos; el Cotizante podrá expresar el Precio de su cotización en cualquier moneda, sin embargo, no podrá incluir más de tres monedas extranjeras además de la del País del Comprador.
- 4.3 Las Cotizaciones permanecerán válidas por el período de **90 días**, contados a partir de la fecha límite de recepción de las mismas. **EN CASO DE NO MANTENER LA VALIDEZ MÍNIMA REQUERIDA, LA COTIZACIÓN NO PODRÁ SER CONSIDERADA.**
- 4.4 Las aclaraciones sobre los Documentos del Proceso deberán ser solicitadas al Contratante por escrito a la dirección de correo electrónico: adquisicionescnpvbid5832blho@gmail.com, a más tardar **tres (3) días antes de la fecha límite de presentación de las cotizaciones. No se recibirán solicitudes de aclaraciones fuera de este plazo.**
- 4.5 No se realizará una visita previa a la recepción de cotizaciones.
- 4.6 El Oferente presentará su cotización, compuesta por los siguientes documentos:
- 4.6.1. Formulario de Cotización, utilizando el formulario suministrado en la Sección II;
 - 4.6.2. Lista de Precios, utilizando el formulario suministrado en la Sección II;
 - 4.6.3. Validez de la cotización: Noventa **(90) días**, contados a partir de la fecha límite de recepción de las cotizaciones.
 - 4.6.4. Cumplimiento de las especificaciones técnicas y requisitos del Servicio especificados en la Sección III.
 - 4.6.5. Declaración de Mantenimiento de la Cotización, debidamente firmada por el Representante Legal de la Sociedad Mercantil; La Declaración de mantenimiento de la cotización deberá ser presentada por un período de **90 días**, contados a partir de la fecha límite de recepción de las mismas. **EN CASO DE NO MANTENER LA VALIDEZ MÍNIMA REQUERIDA, LA COTIZACIÓN NO PODRÁ SER CONSIDERADA.**
 - 4.6.6. Copia simple del Documento Nacional de Identificación de quien suscribe la cotización.
 - 4.6.7. Para cotizantes nacionales: copia simple de Registro SIAFI.
- 4.7 Las cotizaciones deberán ser entregadas al Contratante, a más tardar el **10 de agosto de 2026** en la dirección del Contratante.
- 4.8 La dirección del Contratante para todos los fines de este proceso es:
- Oficinas del Programa de Apoyo al censo nacional de población y vivienda y fortalecimiento del sistema estadístico nacional, ubicadas en la Colonia Rubén Darío, Antiguo Edificio MEC, No. 621, entre Calle Real de Minas y Calle Arturo López Rodezno, contiguo a Edificio El Faro, Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras, **en horario de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.**
- Ubicación de las oficinas: <https://maps.app.goo.gl/i4iBdjg6XzbdSeAQ8>
- Dirección Electrónica: adquisicionescnpvbid5832blho@gmail.com
- 4.9 No se realizará apertura pública de las cotizaciones. El acta de recepción de las cotizaciones se remitirá a los cotizantes que decidan participar en el proceso.

5 EVALUACIÓN DE LAS COTIZACIONES

- 5.1 Los precios cotizados para cada artículo/ítem deberán corresponder al cien por ciento 100% de las cantidades especificadas para este artículo.
- 5.2 El cotizante deberá presentar su cotización por el 100% de los ítems que componen el Lote.
- 5.3 El cotizante deberá presentar su cotización como un lote único.
- 5.4 Para Oferentes que se presentan en consorcio o APCA: En caso de presentar la oferta en Consorcio o APCA, todos los miembros del Consorcio o APCA deben cumplir enteramente con los criterios establecidos para demostrar la capacidad financiera de forma independiente (individual).
- 5.5 No se permitirá la presentación de cotizaciones alternativas.

6 ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

- 6.1 El Contratante adjudicará el Contrato por **lote único** al proveedor cuya cotización **cumple sustancialmente con los requisitos del Documento de Solicitud de Cotización** y haya sido determinada como la cotización evaluada más baja.
- 6.2 El máximo porcentaje en que las cantidades podrán ser aumentadas o disminuidas es: 35%

7 FORMA DE PAGO

- 7.1 Los pagos del contrato se realizarán en la moneda de la oferta, de conformidad al siguiente detalle:

PRIMER PAGO: 30% del valor del contrato, a los 04 días posteriores a la firma del contrato, contra el Informe Instalación y configuración de las quince (15) estaciones de trabajo, debidamente aceptado por el Instituto Nacional de Estadística.

SEGUNDO PAGO: 40% del valor del contrato, a los 30 días posteriores a la firma del contrato, contra entrega del primer Informe de Implementación de la Solución y Acompañamiento, debidamente aceptado por el Instituto Nacional de Estadística.

TERCER PAGO: 30% del valor del contrato, a los 60 días posteriores a la firma del contrato, contra Entrega de la documentación técnica y acta de aceptación de la solución por parte del Instituto Nacional de Estadística.

Cada pago se efectuará dentro de los 30 días posteriores a la entrega satisfactoria de los medios de verificación correspondientes, contra la entrega de la siguiente documentación:

- (a) Solicitud de Pago
- (b) Recibo original a nombre de Tesorería General de República, Préstamo BID 5832/BL-HO
- (c) Factura original (CAI) del Proveedor a nombre de: Programa de Apoyo al Censo de Población y Vivienda, Préstamo BID 5832/BL-HO
- (d) Registro Tributario Nacional (RTN).
- (e) Copia del Contrato.
- (f) Permiso de operación vigente.
- (g) Registro de Beneficiarios SIAFI.
- (h) Copia de la Solvencia Fiscal vigente.
- (i) Constancia de estar suscrito al Régimen de Pagos a cuenta vigente.

SECCIÓN II. FORMULARIOS DE LA COTIZACIÓN



FORMULARIO DE COTIZACIÓN

[El **Oferente** deberá completar y presentar este formulario junto con su cotización.]

(EL COTIZANTE DEBE LLENAR ESTE FORMULARIO DE FORMA OBLIGATORIA)

[fecha]

Número de Identificación y Título del Proceso: CNPV-04-COT-B-2026 "Solución integral de call center para el Instituto Nacional de Estadística (INE)"

A: Instituto Nacional de Estadística (INE)

- a) Ofrecemos proveer los siguientes Servicios de conformidad con la Invitación a Presentar Cotización y de acuerdo a los Requisitos de la "Solución integral de call center para el Instituto Nacional de Estadística (INE)", y nos comprometemos a que si se trata de un procedimiento financiado con recursos del BID, los Servicios y bienes relacionados sean originarios de países miembros del Banco.
- b) Precio de la cotización: El precio total de nuestra cotización es: _____.
- c) Período de Validez de la cotización: Nuestra cotización se mantendrá vigente por el período establecido en la IAC 4.5.3, a partir de la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de cotizaciones establecida en la IAC 4.7 (y sus enmiendas, si las hubiera), y seguirá teniendo carácter vinculante para nosotros y podrá ser aceptada en cualquier momento antes del vencimiento de dicho período.
- d) Certificamos que el Oferente, sus proveedores, así como los bienes y servicios que se suministren conforme a esta cotización cumplen con las reglas de elegibilidad del Banco Interamericano de Desarrollo, las cuales están disponibles en el sitio virtual del Banco y declaramos conocer.

Firma Autorizada: _____

Nombre y Cargo del Firmante: _____

Nombre del Oferente: _____

Dirección: _____

SECCIÓN II. FORMULARIOS DE LA COTIZACIÓN

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 "SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

LISTA DE PRECIOS

(EL COTIZANTE DEBE LLENAR ESTE FORMULARIO DE FORMA OBLIGATORIA)

CNPV-04-COT-B-2026

"SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

Fecha: _____							
Proceso No. _____							
Página N° _____ de _____							
1	2	3	4	5	6	7	8
No.	Descripción de los Bienes/Servicios	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. 3x7)
	[indicar nombre de los Servicios]	[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]
1	Solución Integral de Call Center para el Instituto Nacional de Estadística (INE)	1	Global				
						Total	

Nombre del Cotizante²: _____

Nombre de la persona debidamente autorizada para firmar la cotización en nombre del cotizante³: _____

Cargo de la persona firmante de la Lista de Precios: _____

El suscrito firmante hace constar que la cotización que presenta que se presenta cumple con las especificaciones solicitadas por el Contratante.

Validez de la cotización: **NOVENTA (90) DÍAS**

Fecha: _____

Firma del Cotizante: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Nota: En caso de discrepancia entre el precio unitario y el precio total, prevalecerá el precio unitario.

² En el caso de las Cotizaciones presentadas por una asociación temporal, especifique el nombre de la asociación temporal que actúa como cotizante.

³ La persona que firme la cotización deberá contar con el poder para la firma de la misma. El poder deberá adjuntarse a los Formularios de la cotización.

FORMULARIOS DE LA COTIZACIÓN

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 "SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

CUMPLIMIENTO DE LA LISTA DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y REQUISITOS DE LOS SERVICIOS ESPECIFICADOS EN LA SECCIÓN III
(EL COTIZANTE DEBE LLENAR ESTE FORMULARIO DE FORMA OBLIGATORIA)

CNPV-04-COT-B-2026

"SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA					SECCIÓN A SER COMPLETADA POR EL COTIZANTE				
						ESPECIFICACIÓN TÉCNICA OFRECIDA POR EL COTIZANTE	CUMPLE	NO CUMPLE		
Lista de Bienes y Cronograma de Entregas	Los bienes a suministrar son los siguientes:					<i>-A ser completado por el cotizante-</i>	<i>-A ser completado por el cotizante-</i>	<i>-A ser completado por el cotizante-</i>		
	N.º	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES	CANTIDAD	UNIDAD	PLAZO DE ENTREGA					
	1	Auricular USB con micrófono y cancelación de ruido	20	Unidad	Inmediata					
Lista de Servicios Conexos y Cronograma de Cumplimiento	2	Punto de acceso inalámbrico (Access Point) Wi-Fi 7 de doble banda, diseñado para proporcionar conectividad de alta velocidad y cobertura eficiente en entornos empresariales, institucionales o comerciales. Soporta el estándar Wi-Fi 7 (IEEE 802.11be), con una capacidad agregada de transmisión de datos de hasta 4.3 Gbps. Cuenta con alimentación mediante Power over Ethernet (PoE), Permite montaje en techo o pared y está diseñado para integrarse en redes administradas. El suministro deberá incluir el adaptador o inyector PoE compatible, con su respectivo cable de alimentación, necesario para su funcionamiento cuando la infraestructura de red no disponga de puertos PoE.	2	Puntos	Inmediata	<i>-A ser completado por el cotizante-</i>	<i>-A ser completado por el cotizante-</i>	<i>-A ser completado por el cotizante-</i>		
	Plazo contractual efectivo: Seis (06) días Calendario									
	N.º	SERVICIO CONEXO	CANTIDAD	UNIDAD	LUGAR DE PRESTACIÓN	FECHA FINAL DE CUMPLIMIENTO				
	1	Levantamiento técnico y validación del área de instalación	1	Servicio	Instalaciones del INE	1 día posterior a la firma de contrato	<i>-A ser completado por el cotizante-</i>	<i>-A ser completado por el cotizante-</i>		
	2	Instalación del cableado estructurado, rack, UPS, equipos de red y servidor	1	Servicio	Instalaciones del INE	3 días posteriores a la firma de contrato				
	3	Instalación y configuración de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, telefonía IP,	1	Servicio	Instalaciones del INE	3 días posteriores a la firma de				

FORMULARIOS DE LA COTIZACIÓN

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 “SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA						SECCIÓN A SER COMPLETADA POR EL COTIZANTE		
							ESPECIFICACIÓN TÉCNICA OFRECIDA POR EL COTIZANTE	CUMPLE	NO CUMPLE
		IVR, colas de atención y distribución automática de llamadas				contrato			
	4	Configuración de la plataforma de monitoreo e inteligencia de negocios	1	Servicio	Instalaciones del INE	4 días posteriores a la firma de contrato			
	5	Instalación y configuración de las quince (15) estaciones de trabajo	1	Servicio	Instalaciones del INE	4 días posteriores a la firma de contrato			
	6	Ejecución de pruebas funcionales	1	Servicio	Instalaciones del INE	4 días posteriores a la firma de contrato			
	7	Puesta en operación de la solución / Implementación y Acompañamiento	1	Servicio	Instalaciones del INE	Inicia: 04 días posteriores a la firma del Contrato Finaliza: a los 60 días posteriores a la firma del contrato			
	8	Capacitación a usuarios y personal administrador de la solución	1	Servicio	Instalaciones del INE	5 días posteriores a la firma de contrato			
	9	Entrega de la documentación técnica y acta de aceptación de la solución	1	Servicio	Instalaciones del INE	60 días posteriores a la firma de contrato			
Especificaciones Técnicas	La presente sección establece las características técnicas mínimas que deberán cumplir los bienes y servicios conexos requeridos para el suministro, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la solución integral de Call Center del INE. Las especificaciones aquí descritas constituyen los requisitos mínimos de cumplimiento para la presentación de las ofertas, sin perjuicio de que los oferentes puedan proponer soluciones de iguales o superiores prestaciones, siempre que garanticen el cumplimiento de las funcionalidades requeridas y sean compatibles con el alcance de la contratación.								
Plataforma de Telefonía IP para Call Center	El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y dejar en operación una Plataforma de Telefonía IP para Call Center con capacidad inicial para quince (15) estaciones de trabajo, que permita la administración centralizada de los servicios de telefonía y la atención de llamadas entrantes y salientes. La plataforma deberá incorporar, como mínimo, las siguientes funcionalidades: a.Administración de extensiones telefónicas. b.Configuración y administración de troncales SIP. c.Implementación de menús de respuesta interactiva (IVR).						-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-

FORMULARIOS DE LA COTIZACIÓN

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 “SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	SECCIÓN A SER COMPLETADA POR EL COTIZANTE																		
		ESPECIFICACIÓN TÉCNICA OFRECIDA POR EL COTIZANTE	CUMPLE	NO CUMPLE																
	d.Administración de colas de atención. e.Distribución automática de llamadas (ACD). f.Transferencia de llamadas entre agentes. g.Grabación de llamadas. h.Configuración de horarios de atención y mensajes automáticos. i.Gestión de estados de los agentes (disponible, ocupado, pausa u otros equivalentes). j. Administración mediante una interfaz gráfica que facilite la configuración, operación y monitoreo de la plataforma. La solución deberá suministrarse completamente instalada, configurada y operativa, incluyendo todos los componentes de software, aplicaciones y licencias que resulten necesarios para su funcionamiento, de conformidad con la tecnología propuesta por el oferente. La solución deberá permitir su ampliación futura mediante la incorporación de estaciones adicionales, de conformidad con las capacidades de la plataforma propuesta. Asimismo, la plataforma deberá integrarse con el servidor y la infraestructura de red suministrados como parte de la solución, garantizando su operación conjunta y el adecuado funcionamiento de los servicios de telefonía, atención de llamadas y administración del sistema.																			
Estaciones de Trabajo	El proveedor deberá suministrar, instalar y configurar quince (15) estaciones de trabajo destinadas a la operación del Call Center, incluyendo el equipo de cómputo, monitor, periféricos, auriculares y respaldo eléctrico individual. Todos los equipos deberán ser nuevos, de modelo vigente y entregarse completamente configurados para su operación con la Plataforma de Telefonía IP para Call Center. La solución deberá incluir al menos las siguientes características: <table><tr><th>COMPONENTE</th><th>ESPECIFICACIÓN MÍNIMA</th></tr><tr><td>Computadora</td><td>Procesador Intel Core i5 o AMD Ryzen 5, o equivalente; memoria RAM de 16 GB; unidad de estado sólido (SSD) de 512 GB; sistema operativo Windows 11 Pro o equivalente.</td></tr><tr><td>Monitor</td><td>Pantalla de 24 pulgadas con resolución Full HD o superior.</td></tr><tr><td>Teclado y mouse</td><td>Tipo empresarial con conexión USB.</td></tr><tr><td>Auricular</td><td>Auricular USB profesional con micrófono y cancelación de ruido, apto para operación continua en Call Center.</td></tr><tr><td>Telefonía</td><td>Softphone instalado y configurado para operar con la Plataforma de Telefonía IP para Call Center suministrada.</td></tr><tr><td>Respaldo eléctrico</td><td>UPS individual con capacidad entre 800 y 850 VA, o equivalente.</td></tr><tr><td>Conectividad</td><td>Conexión cableada mediante red Ethernet Gigabit sobre cableado estructurado Categoría 6 o superior.</td></tr></table> Cada estación deberá entregarse instalada, configurada y verificada para su correcta operación, incluyendo la instalación del software requerido para la atención de llamadas y la integración con la Plataforma de Telefonía IP para Call Center. Asimismo, el proveedor deberá realizar las pruebas funcionales necesarias para comprobar el adecuado funcionamiento del equipo, los dispositivos periféricos y la conectividad con la plataforma central.	COMPONENTE	ESPECIFICACIÓN MÍNIMA	Computadora	Procesador Intel Core i5 o AMD Ryzen 5, o equivalente; memoria RAM de 16 GB; unidad de estado sólido (SSD) de 512 GB; sistema operativo Windows 11 Pro o equivalente.	Monitor	Pantalla de 24 pulgadas con resolución Full HD o superior.	Teclado y mouse	Tipo empresarial con conexión USB.	Auricular	Auricular USB profesional con micrófono y cancelación de ruido, apto para operación continua en Call Center.	Telefonía	Softphone instalado y configurado para operar con la Plataforma de Telefonía IP para Call Center suministrada.	Respaldo eléctrico	UPS individual con capacidad entre 800 y 850 VA, o equivalente.	Conectividad	Conexión cableada mediante red Ethernet Gigabit sobre cableado estructurado Categoría 6 o superior.	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-
COMPONENTE	ESPECIFICACIÓN MÍNIMA																			
Computadora	Procesador Intel Core i5 o AMD Ryzen 5, o equivalente; memoria RAM de 16 GB; unidad de estado sólido (SSD) de 512 GB; sistema operativo Windows 11 Pro o equivalente.																			
Monitor	Pantalla de 24 pulgadas con resolución Full HD o superior.																			
Teclado y mouse	Tipo empresarial con conexión USB.																			
Auricular	Auricular USB profesional con micrófono y cancelación de ruido, apto para operación continua en Call Center.																			
Telefonía	Softphone instalado y configurado para operar con la Plataforma de Telefonía IP para Call Center suministrada.																			
Respaldo eléctrico	UPS individual con capacidad entre 800 y 850 VA, o equivalente.																			
Conectividad	Conexión cableada mediante red Ethernet Gigabit sobre cableado estructurado Categoría 6 o superior.																			

FORMULARIOS DE LA COTIZACIÓN

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 "SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

ASPECTO		ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	SECCIÓN A SER COMPLETADA POR EL COTIZANTE														
			ESPECIFICACIÓN TÉCNICA OFRECIDA POR EL COTIZANTE	CUMPLE	NO CUMPLE												
Servidor		El proveedor deberá suministrar, instalar y configurar un servidor destinado al alojamiento de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, la base de datos, las grabaciones de llamadas y los servicios asociados, garantizando la capacidad necesaria para soportar la operación inicial de quince (15) estaciones de trabajo. La infraestructura deberá contemplar: <table><tr><th>COMPONENTE</th><th>ESPECIFICACIÓN MÍNIMA</th></tr><tr><td>Memoria RAM</td><td>64 GB.</td></tr><tr><td>Almacenamiento</td><td>Configuración RAID con capacidad suficiente para el almacenamiento del sistema, la base de datos y las grabaciones de llamadas.</td></tr><tr><td>Funcionalidad</td><td>Soporte para la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, servicios asociados, grabaciones y herramientas de reportería.</td></tr></table> El servidor deberá entregarse completamente instalado, configurado e integrado con la infraestructura de red y la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, asegurando el funcionamiento continuo de la solución propuesta.	COMPONENTE	ESPECIFICACIÓN MÍNIMA	Memoria RAM	64 GB.	Almacenamiento	Configuración RAID con capacidad suficiente para el almacenamiento del sistema, la base de datos y las grabaciones de llamadas.	Funcionalidad	Soporte para la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, servicios asociados, grabaciones y herramientas de reportería.	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-				
COMPONENTE	ESPECIFICACIÓN MÍNIMA																
Memoria RAM	64 GB.																
Almacenamiento	Configuración RAID con capacidad suficiente para el almacenamiento del sistema, la base de datos y las grabaciones de llamadas.																
Funcionalidad	Soporte para la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, servicios asociados, grabaciones y herramientas de reportería.																
Infraestructura de Red		El proveedor deberá suministrar, instalar y configurar la infraestructura de red necesaria para la operación de la solución integral de Call Center, garantizando la conectividad entre las estaciones de trabajo, el servidor y la Plataforma de Telefonía IP para Call Center. La infraestructura deberá contemplar los siguientes componentes: <table><tr><th>COMPONENTE</th><th>ESPECIFICACIÓN MÍNIMA</th></tr><tr><td>Firewall</td><td>Firewall tipo UTM con funcionalidades de VPN, QoS, NAT y administración de políticas de seguridad.</td></tr><tr><td>Switches</td><td>Switches administrables con soporte PoE+, con capacidad suficiente para la conexión de los equipos de la solución.</td></tr><tr><td>Rack</td><td>Rack de comunicaciones para el alojamiento ordenado y seguro de los equipos de red y comunicaciones.</td></tr><tr><td>Cableado estructurado</td><td>Sistema de cableado estructurado Categoría 6 o superior, incluyendo los elementos necesarios para su correcta instalación y funcionamiento.</td></tr><tr><td>Segmentación de red</td><td>Configuración de VLAN para la separación de los servicios de voz, datos, servidores y administración.</td></tr></table> Todos los componentes deberán quedar instalados, configurados e integrados como una única infraestructura de comunicaciones, permitiendo el funcionamiento de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center y facilitando su administración y mantenimiento. Asimismo, el proveedor deberá realizar las pruebas necesarias para verificar la conectividad y el correcto funcionamiento de la red instalada.	COMPONENTE	ESPECIFICACIÓN MÍNIMA	Firewall	Firewall tipo UTM con funcionalidades de VPN, QoS, NAT y administración de políticas de seguridad.	Switches	Switches administrables con soporte PoE+, con capacidad suficiente para la conexión de los equipos de la solución.	Rack	Rack de comunicaciones para el alojamiento ordenado y seguro de los equipos de red y comunicaciones.	Cableado estructurado	Sistema de cableado estructurado Categoría 6 o superior, incluyendo los elementos necesarios para su correcta instalación y funcionamiento.	Segmentación de red	Configuración de VLAN para la separación de los servicios de voz, datos, servidores y administración.	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-
COMPONENTE	ESPECIFICACIÓN MÍNIMA																
Firewall	Firewall tipo UTM con funcionalidades de VPN, QoS, NAT y administración de políticas de seguridad.																
Switches	Switches administrables con soporte PoE+, con capacidad suficiente para la conexión de los equipos de la solución.																
Rack	Rack de comunicaciones para el alojamiento ordenado y seguro de los equipos de red y comunicaciones.																
Cableado estructurado	Sistema de cableado estructurado Categoría 6 o superior, incluyendo los elementos necesarios para su correcta instalación y funcionamiento.																
Segmentación de red	Configuración de VLAN para la separación de los servicios de voz, datos, servidores y administración.																
Plataforma de Monitoreo e Inteligencia de Negocios	de e de	El proveedor deberá suministrar, instalar y configurar una plataforma de monitoreo e inteligencia de negocios que permita visualizar y consultar información operativa del Call Center, tanto en tiempo real como de manera histórica. Como mínimo, la plataforma deberá permitir:	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-												

FORMULARIOS DE LA COTIZACIÓN

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 "SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	SECCIÓN A SER COMPLETADA POR EL COTIZANTE		
		ESPECIFICACIÓN TÉCNICA OFRECIDA POR EL COTIZANTE	CUMPLE	NO CUMPLE
	a.Visualización de indicadores operativos en tiempo real. b.Generación de reportes históricos. c.Monitoreo del estado de las llamadas y de los agentes. d.Consulta de información mediante tableros operativos y gerenciales. La plataforma deberá integrarse con la solución de telefonía IP y utilizar la información generada por ésta para la elaboración de reportes e indicadores, quedando completamente configurada y operativa al momento de la recepción de la solución.			
Instalación, Configuración y Puesta en Funcionamiento	El proveedor será responsable de la instalación, configuración e integración de todos los bienes suministrados, así como de la ejecución de las pruebas necesarias para verificar el correcto funcionamiento de la solución. Como parte del servicio, deberá realizar como mínimo las siguientes actividades: a.Instalación y configuración de los equipos suministrados. b.Configuración de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center y de los servicios asociados. c. Integración de las estaciones de trabajo con la Plataforma de Telefonía IP para Call Center. d.Configuración de la infraestructura de red requerida para la solución. e.Ejecución de pruebas funcionales previas a la puesta en operación. f.Capacitación a los usuarios y al personal responsable de la administración de la plataforma. g. Entrega de la documentación técnica correspondiente, incluyendo la configuración implementada y los manuales de operación. La solución deberá entregarse completamente instalada, configurada, probada y en condiciones de operación, de conformidad con los requerimientos establecidos en las presentes Especificaciones Técnicas.	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-
Planos y Diseños	El presente proceso de contratación incluye como documento de referencia el diagrama conceptual de la arquitectura de la solución de Call Center, el cual ilustra la integración de los principales componentes tecnológicos requeridos para la implementación del sistema. Dicho diagrama tiene carácter referencial y su finalidad es facilitar la comprensión del alcance de la solución; no constituye un diseño ejecutivo ni limita al oferente para proponer una arquitectura equivalente que cumpla con las presentes Especificaciones Técnicas.			

FORMULARIOS DE LA COTIZACIÓN

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 “SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	SECCIÓN A SER COMPLETADA POR EL COTIZANTE														
		ESPECIFICACIÓN TÉCNICA OFRECIDA POR EL COTIZANTE	CUMPLE	NO CUMPLE												
	Diagrama conceptual de la arquitectura de la solución de Call Center: Objetivo: Mostrar la integración general de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, servidor, infraestructura de red, estaciones de trabajo y componentes asociados. DIAGRAMA DE SOLUCIÓN – CALL CENTER 15 ESTACIONES RED TELEFÓNICA - PSTN / Operador (Intercambio y Servicio) - SIP - TRONCALES SIP - USUARIOS EXTERNOS (Clientes / Ciudadanos) PERIMETRO DE RED - FIREWALL UTM - VPN - QoS (Real) - NAT / Seguridad - Filtrado de Contenido - ROUTER Balanceo de Carga Failover - INTERNET PRINCIPAL - INTERNET BACKUP RED INTERNA CORPORATIVA - SWITCH CORE L3 Administrable - VLAN 10: VOE (IP Phones / Softphones) - VLAN 20: DATOS (Alumnos) - VLAN 30: SERVIDORES - VLAN 40: ADMINISTRACIÓN - SWITCHES DE ACCESO POE+ SERVIDORES Y SERVICIOS - SERVIDOR CALL CENTER - FSX (Microsoft Firewall o 3CX) - IVR - Colas / AGD - Grabación de Llamadas - Base de Datos - Reporte en Tiempo Real - Inteligencia de Negocios (BI) - Integraciones - BASE DE DATOS (Call Center) - ALMACENAMIENTO (Grabaciones) - PLATAFORMA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS - Dashboard en Tiempo Real - WFO y Métricas - Reportes Históricos - Exportación de Datos - SUPERVISIÓN Y REPORTERÍA - SUPERVISORES - Monitoreo en Tiempo Real - Estructura de Llamadas - Barge / Whisper - Gestión de Agentes - PANTALLA GERENCIAL - Indicadores en Vivo - Límites en Espera - Nivel de Servicio - Productividad - Alertas - PANTALLA RS: SALA OPERATIVA / GESTIÓN IVR Y COLAS - IVR (EJEMPLO) - Información General - Recuperación de Cartera - Productos / Servicios - Notificar con un Agente - COLAS - Cola 1: Información General - Cola 2: Recuperación - Cola 3: Productos - Cola 4: Soporte - Cola 5: Personalizada PUESTOS DE AGENTES – 15 ESTACIONES - AGENTE 01 a AGENTE 15 - SOFTPHONE EN PC - AURICULAR USB CON CANCELACIÓN DE RUIDO - TELÉFONO EN PC (OPCIONAL) - CABLEADO DE RED CAT 6 – GIGABIT - ENLACES DE RED / TRÁFICO DE DATOS INFRAESTRUCTURA DE SOPORTE - RACK 24U Ordenado - UPS ONLINE 3 KVA (Servidor y Red) - TIERRA FÍSICA Protección - REGULACIÓN ELÉCTRICA Puntos de Trabajo - RESPALDOS Locales y en la Nube - SEGURIDAD Perimetral y de Red - CRECIMIENTO FUTURO Hasta 20+ estaciones BENEFICIOS - Atención profesional y eficiente - Distribución inteligente de llamadas - Visibilidad en tiempo real - Ejecuciones basadas en datos - Escalable y seguro	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-												
Inspecciones y Pruebas	Como requisito para la recepción de los bienes y servicios conexos, el proveedor deberá realizar las pruebas necesarias para verificar el correcto funcionamiento de la solución implementada. Las pruebas se efectuarán en presencia del personal designado por el INE, quien verificará el cumplimiento de las especificaciones técnicas y el adecuado funcionamiento de los componentes suministrados. Se deberán realizar las siguientes inspecciones y pruebas: <table><thead><tr><th>N.º</th><th>INSPECCIÓN O PRUEBA</th><th>RESULTADO ESPERADO</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Verificación del suministro de los bienes</td><td>Los bienes corresponden a las cantidades y especificaciones ofertadas.</td></tr><tr><td>2</td><td>Inspección de la instalación física</td><td>Los equipos se encuentran correctamente instalados y conectados.</td></tr><tr><td>3</td><td>Prueba de funcionamiento de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center</td><td>La plataforma opera conforme a las funcionalidades requeridas.</td></tr></tbody></table>	N.º	INSPECCIÓN O PRUEBA	RESULTADO ESPERADO	1	Verificación del suministro de los bienes	Los bienes corresponden a las cantidades y especificaciones ofertadas.	2	Inspección de la instalación física	Los equipos se encuentran correctamente instalados y conectados.	3	Prueba de funcionamiento de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center	La plataforma opera conforme a las funcionalidades requeridas.	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-	-A ser completado por el cotizante-
N.º	INSPECCIÓN O PRUEBA	RESULTADO ESPERADO														
1	Verificación del suministro de los bienes	Los bienes corresponden a las cantidades y especificaciones ofertadas.														
2	Inspección de la instalación física	Los equipos se encuentran correctamente instalados y conectados.														
3	Prueba de funcionamiento de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center	La plataforma opera conforme a las funcionalidades requeridas.														

FORMULARIOS DE LA COTIZACIÓN

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 “SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA			SECCIÓN A SER COMPLETADA POR EL COTIZANTE		
				ESPECIFICACIÓN TÉCNICA OFRECIDA POR EL COTIZANTE	CUMPLE	NO CUMPLE
	4	Prueba de IVR, colas de atención y distribución automática de llamadas	Las funcionalidades operan correctamente.			
	5	Prueba de las estaciones de trabajo	Cada estación permite la atención de llamadas y opera correctamente con la plataforma.			
	6	Prueba de grabación de llamadas	Las llamadas pueden grabarse y consultarse conforme a la configuración implementada.			
	7	Verificación de la plataforma de monitoreo y reportería	Los indicadores y reportes se generan correctamente.			
	8	Capacitación y entrega de documentación	Se acredita la capacitación y se entrega la documentación técnica correspondiente.			
	9	Prueba integral de aceptación	La solución opera de manera integrada y queda apta para su puesta en funcionamiento.			

DECLARACIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA COTIZACIÓN

[El cotizante completará este Formulario de Declaración de Mantenimiento de la Cotización de acuerdo con las instrucciones indicadas].

(EL COTIZANTE DEBE LLENAR ESTE FORMULARIO DE FORMA OBLIGATORIA)

Fecha:

Cotización n.º: **CNPV-04-COT-B-2026**

"Solución integral de call center para el Instituto Nacional de Estadística (INE)"

Para: **Instituto Nacional de Estadística (INE)**

Los suscriptos declaramos que:

Entendemos que, de acuerdo con sus condiciones, las Cotizaciones deberán estar respaldadas por una Declaración de Mantenimiento de Cotización.

Aceptamos que seremos declarados automáticamente inelegibles para participar en cualquier proceso de compra o contratación bajo cualquier método de adquisición y en cualquier operación o proyecto con el Contratante por el período de **un (1) año contado a partir de la fecha de notificación por parte del Instituto Nacional de Estadística (INE)**, si violamos nuestra(s) obligación(es) bajo las condiciones de la cotización si:

- a) Retiramos nuestra Cotización durante el período de vigencia especificado por nosotros en el Formulario de Cotización, o
- b) Después de haber sido notificados por el Contratante de la aceptación de nuestra cotización dentro del período de validez de la cotización, (i) no logramos suscribir el contrato o nos negamos a hacerlo.

Entendemos que esta Declaración de Mantenimiento de la Cotización expirará si no somos los seleccionados, y cuando ocurra el primero de los siguientes hechos: (i) si recibimos una notificación con el nombre del proveedor seleccionado, o (ii) han transcurrido 28 días después de la expiración de nuestra cotización.

Nombre del Cotizante⁴: _____

Nombre de la persona debidamente autorizada para firmar la cotización en nombre del cotizante⁵: _____

Cargo de la persona firmante de la Declaración de mantenimiento de la cotización: _____

Fecha: _____

Firma del Cotizante: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

[Nota: En caso de que se trate de una asociación temporal, la Declaración de Mantenimiento de la Cotización deberá emitirse en nombre de todos los miembros de la asociación temporal que presenta la cotización].

⁴ En el caso de las Cotizaciones presentadas por una asociación temporal, especifique el nombre de la asociación temporal que actúa como cotizante.

⁵ La persona que firme la cotización deberá contar con el poder para la firma de la misma. El poder deberá adjuntarse a los Formularios de la cotización.

SECCIÓN III. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 “SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

SECCIÓN III. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

“SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA					
Lista de Bienes y Cronograma de Entregas	Los bienes a suministrar son los siguientes:					
	N.º	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES	CANTIDAD	UNIDAD	PLAZO DE ENTREGA	
	1	Auricular USB con micrófono y cancelación de ruido	20	Unidad	Inmediata	
	2	Punto de acceso inalámbrico (Access Point) Wi-Fi 7 de doble banda, diseñado para proporcionar conectividad de alta velocidad y cobertura eficiente en entornos empresariales, institucionales o comerciales. Soporta el estándar Wi-Fi 7 (IEEE 802.11be), con una capacidad agregada de transmisión de datos de hasta 4.3 Gbps. Cuenta con alimentación mediante Power over Ethernet (PoE), Permite montaje en techo o pared y está diseñado para integrarse en redes administradas. El suministro deberá incluir el adaptador o inyector PoE compatible, con su respectivo cable de alimentación, necesario para su funcionamiento cuando la infraestructura de red no disponga de puertos PoE.	2	Puntos	Inmediata	
Lista de Servicios Conexos y Cronograma de Cumplimiento	Plazo contractual: Sesenta (60) días Calendario					
	N.º	SERVICIO CONEXO	CANTIDAD	UNIDAD	LUGAR DE PRESTACIÓN	FECHA FINAL DE CUMPLIMIENTO
	1	Levantamiento técnico y validación del área de instalación	1	Servicio	Instalaciones del INE	1 día posterior a la firma de contrato
	2	Instalación del cableado estructurado, rack, UPS, equipos de red y servidor	1	Servicio	Instalaciones del INE	3 días posteriores a la firma de contrato
	3	Instalación y configuración de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, telefonía IP, IVR, colas de atención y distribución automática de llamadas	1	Servicio	Instalaciones del INE	3 días posteriores a la firma de contrato
	4	Configuración de la plataforma de monitoreo e inteligencia de negocios	1	Servicio	Instalaciones del INE	4 días posteriores a la firma de contrato
	5	Instalación y configuración de las quince (15) estaciones de trabajo	1	Servicio	Instalaciones del INE	4 días posteriores a la firma de contrato
	6	Ejecución de pruebas	1	Servicio	Instalaciones del	4 días

SECCIÓN III. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 “SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA					
		funcionales			INE	posteriores a la firma de contrato
	7	Puesta en operación de la solución / Implementación y Acompañamiento	1	Servicio	Instalaciones del INE	Inicia: 04 días posteriores a la firma del Contrato Finaliza: a los 60 días posteriores a la firma del contrato
	8	Capacitación a usuarios y personal administrador de la solución	1	Servicio	Instalaciones del INE	5 días posteriores a la firma de contrato
	9	Entrega de la documentación técnica y acta de aceptación de la solución	1	Servicio	Instalaciones del INE	60 días posteriores a la firma de contrato
Especificaciones Técnicas	La presente sección establece las características técnicas mínimas que deberán cumplir los bienes y servicios conexos requeridos para el suministro, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la solución integral de Call Center del INE. Las especificaciones aquí descritas constituyen los requisitos mínimos de cumplimiento para la presentación de las ofertas, sin perjuicio de que los oferentes puedan proponer soluciones de iguales o superiores prestaciones, siempre que garanticen el cumplimiento de las funcionalidades requeridas y sean compatibles con el alcance de la contratación.					
Plataforma de Telefonía IP para Call Center	El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y dejar en operación una Plataforma de Telefonía IP para Call Center con capacidad inicial para quince (15) estaciones de trabajo, que permita la administración centralizada de los servicios de telefonía y la atención de llamadas entrantes y salientes. La plataforma deberá incorporar, como mínimo, las siguientes funcionalidades: - a.Administración de extensiones telefónicas. - b.Configuración y administración de troncales SIP. - c.Implementación de menús de respuesta interactiva (IVR). - d.Administración de colas de atención. - e.Distribución automática de llamadas (ACD). - f.Transferencia de llamadas entre agentes. - g.Grabación de llamadas. - h.Configuración de horarios de atención y mensajes automáticos. - i.Gestión de estados de los agentes (disponible, ocupado, pausa u otros equivalentes). j. Administración mediante una interfaz gráfica que facilite la configuración, operación y monitoreo de la plataforma. La solución deberá suministrarse completamente instalada, configurada y operativa, incluyendo todos los componentes de software, aplicaciones y licencias que resulten necesarios para su funcionamiento, de conformidad con la tecnología propuesta por el oferente. La solución deberá permitir su ampliación futura mediante la incorporación de estaciones adicionales, de conformidad con las capacidades de la plataforma propuesta. Asimismo, la plataforma deberá integrarse con el servidor y la infraestructura de red suministrados como parte de la solución, garantizando su operación conjunta y el adecuado funcionamiento de los servicios de telefonía, atención de llamadas y administración del sistema.					
Estaciones de Trabajo	El proveedor deberá suministrar, instalar y configurar quince (15) estaciones de trabajo destinadas a la operación del Call Center, incluyendo el equipo de cómputo, monitor, periféricos, auriculares y respaldo eléctrico individual. Todos los equipos deberán ser nuevos, de modelo vigente y entregarse completamente configurados para su operación con la Plataforma de Telefonía IP para Call Center. La solución deberá incluir al menos las siguientes características:					

SECCIÓN III. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 “SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	
	COMPONENTE	ESPECIFICACIÓN MÍNIMA
	Computadora	Procesador Intel Core i5 o AMD Ryzen 5, o equivalente; memoria RAM de 16 GB; unidad de estado sólido (SSD) de 512 GB; sistema operativo Windows 11 Pro o equivalente.
	Monitor	Pantalla de 24 pulgadas con resolución Full HD o superior.
	Teclado y mouse	Tipo empresarial con conexión USB.
	Auricular	Auricular USB profesional con micrófono y cancelación de ruido, apto para operación continua en Call Center.
	Telefonía	Softphone instalado y configurado para operar con la Plataforma de Telefonía IP para Call Center suministrada.
	Respaldo eléctrico	UPS individual con capacidad entre 800 y 850 VA, o equivalente.
	Conectividad	Conexión cableada mediante red Ethernet Gigabit sobre cableado estructurado Categoría 6 o superior.
	Cada estación deberá entregarse instalada, configurada y verificada para su correcta operación, incluyendo la instalación del software requerido para la atención de llamadas y la integración con la Plataforma de Telefonía IP para Call Center. Asimismo, el proveedor deberá realizar las pruebas funcionales necesarias para comprobar el adecuado funcionamiento del equipo, los dispositivos periféricos y la conectividad con la plataforma central.	
Servidor	El proveedor deberá suministrar, instalar y configurar un servidor destinado al alojamiento de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, la base de datos, las grabaciones de llamadas y los servicios asociados, garantizando la capacidad necesaria para soportar la operación inicial de quince (15) estaciones de trabajo.	
	La infraestructura deberá contemplar:	
	COMPONENTE	ESPECIFICACIÓN MÍNIMA
	Memoria RAM	64 GB.
	Almacenamiento	Configuración RAID con capacidad suficiente para el almacenamiento del sistema, la base de datos y las grabaciones de llamadas.
	Funcionalidad	Soporte para la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, servicios asociados, grabaciones y herramientas de reportería.
	El servidor deberá entregarse completamente instalado, configurado e integrado con la infraestructura de red y la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, asegurando el funcionamiento continuo de la solución propuesta.	
Infraestructura de Red	El proveedor deberá suministrar, instalar y configurar la infraestructura de red necesaria para la operación de la solución integral de Call Center, garantizando la conectividad entre las estaciones de trabajo, el servidor y la Plataforma de Telefonía IP para Call Center.	
	La infraestructura deberá contemplar los siguientes componentes:	
	COMPONENTE	ESPECIFICACIÓN MÍNIMA
	Firewall	Firewall tipo UTM con funcionalidades de VPN, QoS, NAT y administración de políticas de seguridad.
	Switches	Switches administrables con soporte PoE+, con capacidad suficiente para la conexión de los equipos de la solución.
	Rack	Rack de comunicaciones para el alojamiento ordenado y seguro de los equipos de red y comunicaciones.
	Cableado estructurado	Sistema de cableado estructurado Categoría 6 o superior, incluyendo los elementos necesarios para su correcta instalación y funcionamiento.
	Segmentación de red	Configuración de VLAN para la separación de los servicios de voz, datos, servidores y administración.
	Todos los componentes deberán quedar instalados, configurados e integrados como una única infraestructura de comunicaciones, permitiendo el funcionamiento de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center y facilitando su administración y mantenimiento. Asimismo, el proveedor deberá realizar las pruebas necesarias para verificar la conectividad y el correcto funcionamiento de la red instalada.	
Plataforma de	El proveedor deberá suministrar, instalar y configurar una plataforma de monitoreo e inteligencia de negocios que permita visualizar y consultar información operativa del Call Center, tanto en	

SECCIÓN III. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 “SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA
Monitoreo e Inteligencia de Negocios	tiempo real como de manera histórica. Como mínimo, la plataforma deberá permitir: - Visualización de indicadores operativos en tiempo real. - Generación de reportes históricos. - Monitoreo del estado de las llamadas y de los agentes. - Consulta de información mediante tableros operativos y gerenciales. La plataforma deberá integrarse con la solución de telefonía IP y utilizar la información generada por ésta para la elaboración de reportes e indicadores, quedando completamente configurada y operativa al momento de la recepción de la solución.
Instalación, Configuración y Puesta en Funcionamiento	El proveedor será responsable de la instalación, configuración e integración de todos los bienes suministrados, así como de la ejecución de las pruebas necesarias para verificar el correcto funcionamiento de la solución. Como parte del servicio, deberá realizar como mínimo las siguientes actividades: - Instalación y configuración de los equipos suministrados. - Configuración de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center y de los servicios asociados. - Integración de las estaciones de trabajo con la Plataforma de Telefonía IP para Call Center. - Configuración de la infraestructura de red requerida para la solución. - Ejecución de pruebas funcionales previas a la puesta en operación. - Capacitación a los usuarios y al personal responsable de la administración de la plataforma. - Entrega de la documentación técnica correspondiente, incluyendo la configuración implementada y los manuales de operación. La solución deberá entregarse completamente instalada, configurada, probada y en condiciones de operación, de conformidad con los requerimientos establecidos en las presentes Especificaciones Técnicas.
Planos y Diseños	El presente proceso de contratación incluye como documento de referencia el diagrama conceptual de la arquitectura de la solución de Call Center, el cual ilustra la integración de los principales componentes tecnológicos requeridos para la implementación del sistema. Dicho diagrama tiene carácter referencial y su finalidad es facilitar la comprensión del alcance de la solución; no constituye un diseño ejecutivo ni limita al oferente para proponer una arquitectura equivalente que cumpla con las presentes Especificaciones Técnicas. Diagrama conceptual de la arquitectura de la solución de Call Center: Objetivo: Mostrar la integración general de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center, servidor, infraestructura de red, estaciones de trabajo y componentes asociados.

SECCIÓN III. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 “SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

ASPECTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA																														
Inspecciones y Pruebas	Como requisito para la recepción de los bienes y servicios conexos, el proveedor deberá realizar las pruebas necesarias para verificar el correcto funcionamiento de la solución implementada. Las pruebas se efectuarán en presencia del personal designado por el INE, quien verificará el cumplimiento de las especificaciones técnicas y el adecuado funcionamiento de los componentes suministrados. Se deberán realizar las siguientes inspecciones y pruebas:																														
	<table><tr><th>N.º</th><th>INSPECCIÓN O PRUEBA</th><th>RESULTADO ESPERADO</th></tr><tr><td>1</td><td>Verificación del suministro de los bienes</td><td>Los bienes corresponden a las cantidades y especificaciones ofertadas.</td></tr><tr><td>2</td><td>Inspección de la instalación física</td><td>Los equipos se encuentran correctamente instalados y conectados.</td></tr><tr><td>3</td><td>Prueba de funcionamiento de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center</td><td>La plataforma opera conforme a las funcionalidades requeridas.</td></tr><tr><td>4</td><td>Prueba de IVR, colas de atención y distribución automática de llamadas</td><td>Las funcionalidades operan correctamente.</td></tr><tr><td>5</td><td>Prueba de las estaciones de trabajo</td><td>Cada estación permite la atención de llamadas y opera correctamente con la plataforma.</td></tr><tr><td>6</td><td>Prueba de grabación de llamadas</td><td>Las llamadas pueden grabarse y consultarse conforme a la configuración implementada.</td></tr><tr><td>7</td><td>Verificación de la plataforma de monitoreo y reportería</td><td>Los indicadores y reportes se generan correctamente.</td></tr><tr><td>8</td><td>Capacitación y entrega de documentación</td><td>Se acredita la capacitación y se entrega la documentación técnica correspondiente.</td></tr><tr><td>9</td><td>Prueba integral de aceptación</td><td>La solución opera de manera integrada y queda apta para su puesta en funcionamiento.</td></tr></table>	N.º	INSPECCIÓN O PRUEBA	RESULTADO ESPERADO	1	Verificación del suministro de los bienes	Los bienes corresponden a las cantidades y especificaciones ofertadas.	2	Inspección de la instalación física	Los equipos se encuentran correctamente instalados y conectados.	3	Prueba de funcionamiento de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center	La plataforma opera conforme a las funcionalidades requeridas.	4	Prueba de IVR, colas de atención y distribución automática de llamadas	Las funcionalidades operan correctamente.	5	Prueba de las estaciones de trabajo	Cada estación permite la atención de llamadas y opera correctamente con la plataforma.	6	Prueba de grabación de llamadas	Las llamadas pueden grabarse y consultarse conforme a la configuración implementada.	7	Verificación de la plataforma de monitoreo y reportería	Los indicadores y reportes se generan correctamente.	8	Capacitación y entrega de documentación	Se acredita la capacitación y se entrega la documentación técnica correspondiente.	9	Prueba integral de aceptación	La solución opera de manera integrada y queda apta para su puesta en funcionamiento.
	N.º	INSPECCIÓN O PRUEBA	RESULTADO ESPERADO																												
	1	Verificación del suministro de los bienes	Los bienes corresponden a las cantidades y especificaciones ofertadas.																												
	2	Inspección de la instalación física	Los equipos se encuentran correctamente instalados y conectados.																												
	3	Prueba de funcionamiento de la Plataforma de Telefonía IP para Call Center	La plataforma opera conforme a las funcionalidades requeridas.																												
	4	Prueba de IVR, colas de atención y distribución automática de llamadas	Las funcionalidades operan correctamente.																												
	5	Prueba de las estaciones de trabajo	Cada estación permite la atención de llamadas y opera correctamente con la plataforma.																												
	6	Prueba de grabación de llamadas	Las llamadas pueden grabarse y consultarse conforme a la configuración implementada.																												
	7	Verificación de la plataforma de monitoreo y reportería	Los indicadores y reportes se generan correctamente.																												
	8	Capacitación y entrega de documentación	Se acredita la capacitación y se entrega la documentación técnica correspondiente.																												
9	Prueba integral de aceptación	La solución opera de manera integrada y queda apta para su puesta en funcionamiento.																													



SECCIÓN IV. CONTRATO
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

PROGRAMA DE APOYO AL CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN Y VIVIENDA Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA ESTADÍSTICO
NACIONAL

PRÉSTAMO BID 5832/BL-HO; OPERACIÓN HO-L1240

CONTRATO NO. INE-CNPV- B-2026

“SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”

ESTE CONTRATO se celebra

El día de de 2026

ENTRE

- (1) El **INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)**, representado por **RONY FRANCISCO PACHECO ELVIR**, mayor de edad, hondureño, con Documento Nacional de Identificación (DNI) 0801-1985-02379; actuando en su condición de Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Estadística (INE), nombrado mediante Acuerdo Ejecutivo No.005-2026, con fecha veintisiete (27) de enero del año dos mil veintiséis (2026), autorizado por la Ley para suscribir actos y contratos de esta naturaleza, con sede principal en el Centro Cívico Gubernamental José Cecilio del Valle, Boulevard Juan Pablo II, esquina República de Corea, Torre Uno, Primer Piso, Tegucigalpa, Honduras, C.A. (en adelante, el **“CONTRATANTE”**), y
- (2) sociedad constituida al amparo de las leyes de Honduras, con sede principal en , representada por , mayor de edad, con Documento Nacional de Identificación (DNI) ; actuando en su condición de (en adelante, el **“PROVEEDOR”**).

POR CUANTO el Contratante ha solicitado una cotización respecto de ciertos Bienes y Servicios, a saber: **“SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)”**, y ha aceptado una Oferta del Proveedor para el suministro de dichos Servicios.

El Contratante y el Proveedor acuerdan lo siguiente:

1. Los siguientes documentos constituyen el Contrato entre el Contratante y el Proveedor, y serán leídos e interpretados como parte integral del Contrato. Este Convenio Contractual prevalecerá sobre los demás documentos del Contrato.
 - (a) Los requerimientos técnicos (incluyendo los Requisitos de los Servicios y las Especificaciones Técnicas);
 - (b) las listas completas;



2. Como contraprestación por los pagos que el Contratante hará al Proveedor conforme a lo estipulado en este Contrato, el Proveedor se compromete a suministrar los Servicios al Contratante y a subsanar los defectos de estos en total consonancia con las disposiciones del Contrato.
3. El Contratante se compromete a pagar al Proveedor, como contraprestación por la provisión de los Servicios y la subsanación de sus defectos, el Precio del Contrato: _____ (_____)
(incluye el impuesto sobre ventas del 15%); o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en el Contrato en el plazo y en la forma prescritos en este.

El impuesto sobre la venta (15%) que se cobre con respecto a este Contrato por los Servicios que preste el proveedor será de: _____ (L _____), los que serán retenidos por el Contratante.

PRECIO DE LOS SERVICIOS:

(+) IMPUESTO SOBRE LA VENTA: _____

(=) MONTO TOTAL DEL CONTRATO: _____

Se afectará la siguiente estructura presupuestaria: Financiamiento: El servicio se contratará afectando la Estructura Presupuestaria: Institución 513: Instituto Nacional de Estadísticas; GA: 02 Gerencia de Proyecto; UE: 014 XVIII Censo Nacional de Población y VII de Vivienda; Fuente: 21 Crédito Externo; Organismo: 173 Banco Interamericano de Desarrollo. Programa: 11. Proyecto 02: Programa de Apoyo al Censo de Población y Vivienda, Préstamo BID 5832/BL-HO; Actividad/ Obra: XX, Componente XX: _____, Objeto de Gasto: XXXXX

Forman parte de este contrato:

(a) Lista de Precios

(b) Cumplimiento de la Lista de Servicios y Especificaciones Técnicas

EN PRUEBA DE CONFORMIDAD, las Partes han suscripto el presente Contrato, de conformidad con el derecho vigente de la Ley de la República de Honduras, en el día, mes y año antes indicados.

En representación del Contratante

En representación del Proveedor

RONY FRANCISCO PACHECO ELVIR
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)

PROVEEDOR
NOMBRE DEL PROVEEDOR

SECCIÓN IV. ORDEN DE COMPRA

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 "SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

CLÁUSULA 1: PAÍS DEL CONTRATANTE	El país del Contratante es: República de Honduras
CLÁUSULA 2: EL CONTRATANTE	El contratante es: Instituto Nacional de Estadística (INE)
CLÁUSULA 3: IDIOMA	El idioma del Contrato será: español
CLÁUSULA 4: NOTIFICACIONES	Para <u>notificaciones</u>, la dirección del Contratante será: Atención: Unidad de Adquisiciones del Programa de Apoyo al Censo de Población y Vivienda y Fortalecimiento de Sistema Estadístico Nacional Dirección: Oficinas del Programa de Apoyo al censo nacional de población y vivienda y fortalecimiento del sistema estadístico nacional País: Honduras Dirección de correo electrónico: adquisicionescnpvbid5832blho@gmail.com
CLÁUSULA 5: LEY APLICABLE	La ley que rige el contrato será la ley de: República de Honduras.
CLÁUSULA 6: DURACIÓN DE LOS SERVICIOS	El plazo de ejecución de los servicios será de Sesenta (60) días calendario, conforme a lo indicado en las Especificaciones Técnicas, contados a partir de la fecha de Firma del Contrato.
CLÁUSULA 7: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	En el caso de alguna controversia entre el Contratante y el Proveedor que es un ciudadano del país del Contratante, la controversia deberá ser sometida a juicio o arbitraje de acuerdo con las leyes del país del Contratante. Nota: El país del arbitraje será Honduras.
CLÁUSULA 8: AJUSTE DE PRECIOS	Los precios de los Servicios prestados no serán ajustables.
CLÁUSULA 9: CONDICIONES DE PAGO	Los pagos del contrato se realizarán en la moneda de la oferta, de conformidad al siguiente detalle: PRIMER PAGO: 30% del valor del contrato, a los 04 días posteriores a la firma del contrato, contra el Informe Instalación y configuración de las quince (15) estaciones de trabajo, debidamente aceptado por el Instituto Nacional de Estadística. SEGUNDO PAGO: 40% del valor del contrato, a los 30 días posteriores a la firma del contrato, contra entrega del primer Informe de Implementación de la Solución y Acompañamiento, debidamente aceptado por el Instituto Nacional de Estadística. TERCER PAGO: 30% del valor del contrato, a los 60 días posteriores a la firma del contrato, contra Entrega de la documentación técnica y acta de aceptación de la solución por parte del Instituto Nacional de Estadística. Cada pago se efectuará dentro de los 30 días posteriores a la entrega satisfactoria de los medios de verificación correspondientes, contra la entrega de la siguiente documentación:

SECCIÓN IV. ORDEN DE COMPRA

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 "SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

	a) Solicitud de Pago b) Recibo original a nombre de Tesorería General de República, Préstamo BID 5832/BL-HO c) Factura original (CAI) del Proveedor a nombre de: Programa de Apoyo al Censo de Población y Vivienda, Préstamo BID 5832/BL-HO d) Registro Tributario Nacional (RTN). e) Copia del Contrato. f) Permiso de operación vigente. g) Registro de Beneficiarios SIAFI. h) Copia de la Solvencia Fiscal vigente. i) Constancia de estar suscrito al Régimen de Pagos a cuenta vigente.
CLÁUSULA 10: PENALIZACIONES Y RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO	Con excepción de lo que se establece en la Cláusula 11, si el Proveedor no cumple con la entrega de la totalidad o parte de los Servicios en la(s) fecha(s) establecida(s) dentro del período especificado en el Contrato, sin perjuicio de los demás recursos que el Contratante tenga en virtud del Contrato, éste podrá deducir del Precio del Contrato por concepto de liquidación de daños y perjuicios, una suma equivalente al porcentaje del precio de entrega de los Servicios atrasados o de los servicios no prestados por cada día de retraso hasta alcanzar el máximo del porcentaje especificado. Al alcanzar el máximo establecido, el Contratante podrá dar por terminado el Contrato de conformidad con la Cláusula 14. El valor de la liquidación por daños y perjuicios será: 0.5% por día de retraso. El monto máximo de la liquidación por daños y perjuicios será: 10%.
CLÁUSULA 11: FUERZA MAYOR	El Proveedor no estará sujeto a las penalizaciones y responsabilidad por incumplimiento o terminación por incumplimiento en la medida en que la demora o el incumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato sea el resultado de un evento de Fuerza Mayor. Para fines de esta Cláusula, "Fuerza Mayor" significa un evento o situación fuera del control del Proveedor que es imprevisible, inevitable y no se origina por descuido o negligencia del Proveedor. Tales eventos pueden incluir sin que éstos sean los únicos, actos del Contratante en su capacidad soberana, guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, epidemias, restricciones de cuarentena, y embargos de cargamentos. Si se presentara un evento de Fuerza Mayor, el Proveedor notificará por escrito al Contratante a la máxima brevedad posible sobre dicha condición y causa. A menos que el Contratante disponga otra cosa por escrito, el Proveedor continuará cumpliendo con sus obligaciones en virtud del Contrato en la medida que sea razonablemente práctico, y buscará todos los medios alternativos de cumplimiento que no estuviesen afectados por la situación de Fuerza Mayor existente.
CLÁUSULA 12: MODIFICACIONES AL CONTRATO	El Contratante podrá, en cualquier momento, efectuar cambios dentro del marco general del Contrato, mediante orden escrita al Proveedor, en uno o más de los siguientes aspectos: (a) especificaciones técnicas;

SECCIÓN IV. ORDEN DE COMPRA

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 "SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

	(b) Cantidades de Bienes (c) Otros Si cualquiera de estos cambios causara un aumento o disminución en el costo o en el tiempo necesario para que el Proveedor cumpla cualquiera de las obligaciones en virtud del Contrato, se efectuará un ajuste equitativo al Precio del Contrato o al Plan de Entregas/de Cumplimiento, o a ambas cosas, y el Contrato se enmendará según corresponda, <u>manteniendo el precio fijo como regla general.</u> El Proveedor deberá presentar la solicitud de ajuste de conformidad con esta Cláusula, dentro de los veintiocho (28) días contados a partir de la fecha en que éste reciba la solicitud de la orden de cambio del Contratante. Los precios que cobrará el Proveedor por Servicios Conexos que pudieran ser necesarios pero que no fueron incluidos en el Contrato, deberán convenirse previamente entre las partes, y no excederán los precios que el Proveedor cobra actualmente a terceros por servicios similares. Sujeto a lo anterior, no se introducirá ningún cambio o modificación al Contrato excepto mediante una enmienda por escrito ejecutada por ambas partes.
CLÁUSULA 13 PRÓRROGAS	Si en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, el Proveedor o sus Subcontratistas encontrasen condiciones que impidiesen la entrega oportuna de los Servicios, el Proveedor informará prontamente y por escrito al Contratante sobre la demora, posible duración y causa. Tan pronto como sea posible después de recibir la comunicación del Proveedor, el Contratante evaluará la situación y a su discreción podrá prorrogar el plazo de cumplimiento del Proveedor. En dicha circunstancia, ambas partes ratificarán la prórroga mediante una enmienda al Contrato. Excepto en el caso de Fuerza Mayor, como se indicó en la Cláusula 11 del Contrato, cualquier retraso en el desempeño de sus obligaciones de Entrega y Cumplimiento expondrá al Proveedor a la imposición de penalizaciones de conformidad con la Cláusula 10, a menos que se acuerde una prórroga en virtud de la cláusula 12 del Contrato.
CLÁUSULA 14: TERMINACIÓN	1. El Contratante, sin perjuicio de otros recursos a su haber en caso de incumplimiento del Contrato, podrá terminar el Contrato en su totalidad o en parte mediante una comunicación de incumplimiento por escrito al Proveedor en cualquiera de las siguientes circunstancias: 2. Si el Proveedor no entrega parte o ninguno de los Servicios dentro del período establecido en el Contrato, o dentro de alguna prórroga otorgada por el Contratante de conformidad con la Cláusula 13 del Contrato. 3. Si el Proveedor no cumple con cualquier otra obligación en virtud del Contrato; o

SECCIÓN IV. ORDEN DE COMPRA

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 "SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

4. Si el Proveedor, a juicio del Contratante, durante el proceso de contratación o de ejecución del Contrato, ha participado en prácticas prohibidas de conformidad a las Políticas de adquisiciones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
5. En caso de que el Contratante termine el Contrato en su totalidad o en parte, éste podrá adquirir, bajo términos y condiciones que considere apropiadas, Servicios o Servicios Conexos similares a los no suministrados o prestados. En estos casos, el Proveedor deberá pagar al Contratante los costos adicionales resultantes de dicha adquisición. Sin embargo, el Proveedor seguirá estando obligado a completar la ejecución de aquellas obligaciones en la medida que hubiesen quedado sin concluir.
6. El Contratante podrá rescindir el Contrato mediante comunicación por escrito al Proveedor si éste se declarase en quiebra o en estado de insolvencia. En tal caso, la terminación será sin indemnización alguna para el Proveedor, siempre que dicha terminación no perjudique o afecte algún derecho de acción o recurso que tenga o pudiera llegar a tener posteriormente hacia el Contratante.
7. El Contratante, mediante comunicación enviada al Proveedor, podrá terminar el Contrato total o parcialmente, en cualquier momento por razones de conveniencia.

La comunicación de terminación deberá indicar que la terminación es por conveniencia del Contratante, el alcance de la terminación de las responsabilidades del Proveedor en virtud del Contrato y la fecha de efectividad de dicha terminación.

Los servicios que ya estén listos para su entrega dentro de los veintiocho (28) días siguientes a al recibo por el Proveedor de la notificación de terminación del Contratante deberán ser aceptados por el Contratante de acuerdo con los términos y precios establecidos en el Contrato. En cuanto al resto de los servicios el Contratante podrá elegir entre las siguientes opciones:
8. Si la relación contractual llega a su vencimiento natural tal como se describe en la cláusula 6 "Duración de los Servicios", el Contrato podrá concluir sin que exista necesidad de una terminación previa al plazo de duración por parte de El Contratante.
9. que se complete alguna porción y se entregue de acuerdo con las condiciones y precios del Contrato; y/o
10. que se cancele el balance restante y se pague al Proveedor una suma convenida por aquellos Servicios o Servicios Conexos que hubiesen sido parcialmente completados y por los materiales y repuestos adquiridos previamente por el Proveedor.

31

SECCIÓN IV. ORDEN DE COMPRA

PROCESO CNPV-04-COT-B-2026 "SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL CENTER PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)"

CLÁUSULA 15: CESIÓN	Ni el Contratante ni el Proveedor podrán ceder total o parcialmente las obligaciones que hubiesen contraído en virtud del Contrato, excepto con el previo consentimiento por escrito de la otra parte.
CLÁUSULA 16: SUSPENSIÓN DE FONDOS	En todo contrato financiado con fondos externos, la suspensión o cancelación del préstamo o donación, dará lugar a la rescisión o resolución del contrato, sin más obligación por parte del Estado, que el pago correspondiente a las obras o servicios ya ejecutados a la fecha de la rescisión o resolución del contrato.