

---

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**

**AUTORIDAD NACIONAL  
PARA LA INNOVACION  
GUBERNAMENTAL**

**PROGRAMA PANAMA  
DIGITAL (PN-L1171)**

**CONTRATO DE PRÉSTAMO  
NO. 5501/OC-PN**

***PROC ID: PN-L1171-P00037***

**LPI No.: LPI-002-2025**

**ACTO PÚBLICO No.: 2025-1-46-0-08-LP-005106**

**“CONTRATACIÓN DE CENTRO  
DE CONTACTO  
GUBERNAMENTAL”**

**Monto estimado:  
US\$6,000,000.00**

---

## Índice

<b>PRIMERA PARTE. Procedimientos de Licitación .....</b>	<b>1</b>
<b>Sección I. Instrucciones a los Oferentes (IAO) .....</b>	<b>3</b>
<b>Sección II. Datos de la Licitación (DDL) .....</b>	<b>40</b>
<b>Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación .....</b>	<b>49</b>
<b>Sección IV. Países Elegibles .....</b>	<b>57</b>
<b>Sección V. Formularios de la Oferta.....</b>	<b>59</b>
<b>SEGUNDA PARTE. Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos .....</b>	<b>74</b>
<b>Sección VI. Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos.....</b>	<b>75</b>
<b>TERCERA PARTE. Condiciones Contractuales y Formularios del Contrato .....</b>	<b>112</b>
<b>Sección VII. Condiciones Generales del Contrato.....</b>	<b>113</b>
<b>Sección VIII. Condiciones Especiales de Contrato.....</b>	<b>132</b>
<b>Sección IX. Formularios de Contrato .....</b>	<b>138</b>

# **PRIMERA PARTE. Procedimientos de Licitación**

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

### Índice

<b>A. Disposiciones Generales.....</b>	<b>3</b>
1. Alcance de la Licitación .....	3
2. Fuente de Financiamiento.....	3
3. Prácticas Prohibidas.....	4
4. Oferentes Elegibles .....	10
5. Elegibilidad de los Bienes y Servicios .....	12
<b>B. Contenido del Documento de Solicitud de Ofertas .....</b>	<b>13</b>
6. Secciones del Documento de Licitación .....	13
7. Aclaraciones al Documento de Licitación.....	14
8. Enmienda al Documento de Licitación.....	14
<b>C. Preparación de las Ofertas .....</b>	<b>15</b>
9. Costo de la Oferta .....	15
10. Idioma de la Oferta.....	15
11. Documentos que Componen la Oferta.....	15
12. Carta de Oferta y Listas de Precios .....	16
13. Ofertas Alternativas .....	16
14. Precios de la Oferta y Descuentos .....	16
15. Monedas de la Oferta y de los Pagos.....	19
16. Documentos que Establecen la Elegibilidad y Conformidad de los Bienes y Servicios Conexos.....	19
17. Documentos que establecen la Elegibilidad y las Calificaciones del Oferente .....	20
18. Período de Validez de las Ofertas .....	20
19. Garantía de Mantenimiento de la Oferta.....	21
20. Formato y Firma de la Oferta .....	23
<b>D. Presentación y Apertura de las Ofertas .....</b>	<b>24</b>
21. Cierre e Identificación de las Ofertas .....	24
22. Plazo para la Presentación de las Ofertas .....	25
23. Ofertas Tardías.....	25
24. Retiro, Sustitución y Modificación de las Ofertas .....	25
25. Apertura de las Ofertas.....	26
<b>E. Evaluación y Comparación de las Ofertas.....</b>	<b>27</b>
26. Confidencialidad.....	27
27. Aclaraciones sobre las Ofertas .....	28
28. Desviaciones, Reservas y Omisiones .....	28
29. Determinación del Cumplimiento de las Ofertas.....	28
30. Falta de Conformidad, Errores y Omisiones .....	29
31. Corrección de Errores Aritméticos.....	30
32. Conversión a una Sola Moneda.....	30
33. Margen de Preferencia.....	30
34. Evaluación de las Ofertas.....	30

35.	Comparación de las Ofertas .....	32
36.	Ofertas Anormalmente Bajas .....	32
37.	Mejor Oferta Final o Negociaciones .....	33
38.	Calificación del Oferente.....	34
39.	Derecho del Comprador a Aceptar Cualquier Oferta y Rechazar Alguna o Todas las Ofertas .....	34
40.	Plazo Suspensivo.....	34
41.	Notificación de la Intención de Adjudicar .....	34
<b>F.</b>	<b>Adjudicación del Contrato .....</b>	<b>35</b>
42.	Criterios de adjudicación .....	<del>34</del> <sup>35</sup>
43.	Derecho del Comprador a Variar las cantidades en el momento de la adjudicación ..	<del>34</del> <sup>36</sup>
44.	Notificación de la Adjudicación.....	36
45.	Explicaciones del Comprador.....	37
46.	Firma del Contrato.....	38
47.	Garantía de Cumplimiento .....	38
48.	Quejas Relacionadas con Adquisiciones.....	39

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

### A. Disposiciones Generales

1. **Alcance de la Licitación**
  - 1.1 El Comprador indicado en los Datos de la Licitación (DDL) emite este documento de licitación para la adquisición (o para el arrendamiento de bienes con opción de compra si así se especifica **en los DDL**) de los Bienes y Servicios Conexos especificados en la Sección VI, “Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos”. El nombre y número de identificación de esta Solicitud de Ofertas mediante Licitación Pública Internacional están especificados **en los DDL**. El nombre, identificación y número de lotes están indicados **en los DDL**.
  - 1.2 Para todos los efectos de este documento de licitación:
    - (a) por el término “por escrito” se entiende comunicado de manera escrita (por ejemplo, por correo postal, correo electrónico, e incluso, si así se especifica en la IAO 1.3, distribuido o recibido a través del sistema electrónico de adquisiciones utilizado por el Comprador), con prueba de recibo;
    - (b) salvo en los casos en que el contexto requiera otra cosa, las palabras en singular también incluyen el plural y las palabras en plural también incluyen el singular; y
    - (c) la palabra “día” significa día calendario.
  - 1.3 Si se especifica **en los DDL**, el Comprador tiene la intención de usar el sistema electrónico de adquisiciones, indicado **en los DDL** y que será utilizado para gestionar los aspectos de la licitación indicados **en los DDL**.
  - 1.4 Si se especifica **en los DDL**, este documento se podrá utilizar para adquirir bienes de segunda mano pero no se podrá combinar con la adquisición de bienes nuevos.
2. **Fuente de Financiamiento**
  - 2.1 El Prestatario indicado en **los DDL** ha solicitado o recibido financiamiento (en adelante denominados “fondos”) del Banco Interamericano de Desarrollo (en adelante denominado “el BID” o “el Banco”) para sufragar en parte el costo del proyecto especificado en **los DDL**. El Prestatario destinará una porción de dichos recursos para efectuar pagos elegibles en virtud del contrato o los contratos para el cual o los cuales se emite el presente documento de licitación.

2.2 El Banco efectuará pagos solamente a pedido del Prestatario y una vez que el Banco los haya aprobado de conformidad con las estipulaciones establecidas en el acuerdo financiero entre el Prestatario y el Banco (en adelante denominado “el Contrato de Préstamo”). Dichos pagos se ajustarán en todos sus aspectos a las condiciones de dicho Contrato de Préstamo. Nadie más que el Prestatario podrá tener derecho alguno en virtud del Contrato de Préstamo ni tendrá ningún derecho a los fondos del financiamiento.

### 3. Prácticas Prohibidas

3.1 El Banco exige a todos los Prestatarios (incluyendo los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos Compradores incluyendo miembros de su personal, al igual que a todas las firmas, entidades o individuos participando en actividades financiadas por el Banco o actuando como oferentes, proveedores de bienes, contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), entre otros, 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 son las siguientes: (i) prácticas corruptas; (ii) prácticas fraudulentas; (iii) prácticas coercitivas; (iv) prácticas colusorias; (v) prácticas obstructivas y (vi) apropiación indebida. El Banco ha establecido mecanismos para la denuncia de 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 ha adoptado procedimientos para sancionar a quienes hayan incurrido en Prácticas Prohibidas. Asimismo, el Banco suscribió con otras Instituciones Financieras Internacionales (IFI) un acuerdo de reconocimiento mutuo de las decisiones de inhabilitación.

(a) A los efectos de esta disposición, las definiciones de las Prácticas Prohibidas son las siguientes

- (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;

---

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

- (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 índole 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:
    - i. destruir, falsificar, alterar u ocultar evidencia significativa para una investigación del Grupo BID, o realizar declaraciones falsas ante los investigadores con la intención de impedir una investigación del Grupo BID;
    - ii. amenazar, hostigar o intimidar a cualquier parte para impedir que divulgue su conocimiento de asuntos que son importantes para una investigación del Grupo BID o que prosiga con la investigación; o
    - iii. actos realizados con la intención de impedir el ejercicio de los derechos contractuales de auditoría e inspección del Grupo BID previstos en el IAO 3.1 (f) de abajo, o sus derechos de acceso a la información;
  - (vi) Una *apropiación indebida* consiste en el uso de fondos o recursos del Grupo BID para un propósito indebido o para un propósito no autorizado, cometido de forma intencional o por negligencia grave.
- (b) Si se determina que, de conformidad con los Procedimientos de Sanciones del Banco, que los Prestatarios (incluyendo los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos Compradores incluyendo miembros de su personal,

cualquier firma, entidad o individuo participando en una actividad financiada por el Banco o actuando como, entre otros, oferentes, proveedores, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de bienes o servicios, concesionarios, (incluyendo sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, 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 servicios, la contratación de obras, o servicios de consultoría;
- 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 oficial de censura por su conducta;
- v. declarar a una firma, entidad o individuo inelegible, en forma permanente o por un período determinado de tiempo, para la participación y/o la adjudicación de contratos adicionales financiados con recursos del Grupo BID;
- vi. imponer otras sanciones que considere apropiadas, entre otras, restitución de fondos y multas equivalentes al reembolso de los costos vinculados con las investigaciones y actuaciones previstas en

los Procedimientos de Sanciones. Dichas sanciones podrán ser impuestas en forma adicional o en sustitución de las sanciones arriba referidas" (las sanciones "arriba referidas" son la amonestación y la inhabilitación/inelegibilidad).

- vii. extender las sanciones impuestas a cualquier individuo, entidad o firma que, directa o indirectamente, sea propietario o controle a una entidad sancionada, sea de propiedad o esté controlada por un sancionado o sea objeto de propiedad o control común con un sancionado, así como a los funcionarios, empleados, afiliados o agentes de un sancionado que sean también propietarios de una entidad sancionada y/o ejerzan control sobre una entidad sancionada aun cuando no se haya concluido que esas partes incurrieron directamente en una Práctica Prohibida.
  - viii. remitir el tema a las autoridades nacionales pertinentes encargadas de hacer cumplir las leyes.
- (c) Lo dispuesto en los incisos (i) y (ii) de la IAO 3.1 (b) se aplicará también en los casos en que las partes hayan sido declaradas temporalmente inelegibles para la adjudicación de nuevos contratos en espera de que se adopte una decisión definitiva en un proceso de sanción, u otra resolución.
- (d) La imposición de cualquier medida definitiva que sea tomada por el Banco de conformidad con las provisiones referidas anteriormente será de carácter público.
- (e) Con base en el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de Decisiones de Inhabilitación firmado con otras Instituciones Financieras Internacionales (IFIs), cualquier firma, entidad o individuo participando en una actividad financiada por el Banco o actuando como oferentes, proveedores de bienes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, personal de los Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o contratantes (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), entre otros, podrá verse sujeto a una sanción. A los 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 IFI aplicable a la resolución de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas.

- (f) El Banco exige que los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, funcionarios o empleados, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y sus representantes o agentes, y concesionarios le permitan revisar cuentas, registros y otros documentos relacionados con la presentación de propuestas y el cumplimiento del contrato, y someterlos a una auditoría por auditores designados por el Banco. Todo licitante, oferente, proponente, solicitante, proveedor de bienes y su representante o agente, 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 los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios: (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; y (ii) entreguen todo documento necesario para la investigación de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas y (iii) aseguren que los empleados o agentes de los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios que tengan conocimiento de que las actividades han sido 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 debidamente designado. Si los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedor de bienes y su representante o agente, 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, el Banco, discrecionalmente, podrá tomar medidas apropiadas en contra los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedor de bienes y su representante o agente, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios, o concesionario.

(g) Cuando un Prestatario adquiriera bienes, servicios distintos de servicios de consultoría, obras o servicios de consultoría directamente de una agencia especializada, todas las disposiciones relativas a las Prácticas Prohibidas, y a las sanciones correspondientes, se aplicarán íntegramente a los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, 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 temporal o permanentemente 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 por el Banco, este no financiará los gastos conexos y tomará las medidas que considere convenientes.

3.2 Los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, al presentar sus ofertas, propuestas o solicitudes, declaran y garantizan:

- (a) que han leído y entendido las definiciones de Prácticas Prohibidas del Banco y las sanciones aplicables de conformidad con los Procedimientos de Sanciones;
- (b) que no han incurrido o no incurrirán en ninguna Práctica Prohibida descrita en este documento durante los procesos de selección, negociación, adjudicación o ejecución de este contrato;
- (c) que no han tergiversado ni ocultado ningún hecho sustancial durante los procesos de selección, negociación, adjudicación o ejecución de este contrato;
- (d) que ni ellos ni sus agentes, subcontratistas, subconsultores, directores, personal clave o accionistas principales son inelegibles para la adjudicación de contratos financiados por el Banco;

- (e) que han declarado todas las comisiones, honorarios de representantes o agentes, pagos por servicios de facilitación o acuerdos para compartir ingresos relacionados con actividades financiadas por el Banco; y
- (f) que reconocen que el incumplimiento de cualquiera de estas garantías podrá dar lugar a la imposición por el Banco de una o más de las medidas descritas en la IAO 3.1 (b).

#### 4. Oferentes Elegibles

4.1 Un Oferente, y todas las partes que constituyen el Oferente, deberán ser originarios de países miembros del Banco. Los Oferentes de otros países no serán elegibles para participar en contratos financiados en todo o en parte con fondos del Banco. En la Sección V, “Países Elegibles” de este documento se indican los países miembros del Banco al igual que los criterios para determinar la nacionalidad de los Oferentes y el país de origen de los bienes y servicios. Los Oferentes cuya nacionalidad sea la de un país miembro del Banco, al igual que los bienes suministrados en virtud del contrato, no serán elegibles:

- (a) si las leyes o la reglamentación oficial del país del Prestatario prohíben las relaciones comerciales con aquel país, a condición de que se demuestre satisfactoriamente al Banco que esa exclusión no impedirá una competencia efectiva respecto al suministro de los bienes de que se trate; o
- (b) en cumplimiento de una decisión del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas adoptada en virtud del Capítulo VII de la Carta de esa Organización, el país del Prestatario prohíbe la importación de bienes de ese país en cuestión o pagos de cualquier naturaleza a ese país, a una persona o una entidad.

4.2 Un Oferente, incluidos, en todos los casos, los respectivos directores, personal clave, accionistas principales, personal propuesto y agentes no deberá tener conflicto de interés a menos que haya sido resuelto a satisfacción del Banco. Los Oferentes que sean considerados que tienen conflictos de interés serán descalificados. Se considerará que los Oferentes tienen conflicto de interés con una o más partes en este proceso de Licitación, si ellos:

- (a) tienen control<sup>2</sup> de manera directa o indirecta en otro Oferente, es controlado de manera directa o indirecta por

---

<sup>2</sup> Por control se entenderá el poder de dirigir, directa o indirectamente, la dirección y las políticas de una firma, ya sea a través de la propiedad de acciones con derecho a voto, por contrato o de cualquier otra manera. El control puede incluir la propiedad mayoritaria de acciones con derecho a voto, otros mecanismos de control (tales como "acciones de oro", derechos de veto o acuerdos de accionistas que requieran mayorías especiales) o, en el caso de financiación por un fondo de inversiones, el control ejercido por un socio general o administrador de fondos. El control se determinará en el contexto de cada caso particular.

- otro Oferente o es controlado junto a otro Oferente por una persona natural o jurídica en común; o
- (b) reciben o ha recibido algún subsidio directo o indirecto de otro Oferente; o
  - (c) comparten el mismo representante legal con otro Oferente para fines de esta Licitación; o
  - (d) poseen una relación con otro Oferente, directamente o a través de terceros en común, que le permite influir en la Oferta de otro Oferente o en las decisiones del Comprador en relación con esta licitación; o
  - (e) cualquiera de sus afiliados ha participado como consultora en la preparación de los estudios preliminares, del diseño conceptual o de las especificaciones técnicas de los Bienes y servicios conexos que constituyen el objeto de la Oferta; o
  - (f) cualquiera de sus afiliados ha sido contratado (o se propone para ser contratada) por el Comprador o por el Prestatario como Gerente de Proyecto para la ejecución del Contrato; o
  - (g) proveerán bienes, obras y servicios distintos de los de consultoría resultantes de los servicios de consultoría, o directamente relacionados con ellos, para la preparación o ejecución del proyecto especificado en la IAO 2.1 de los DDL que él haya provisto o que hayan sido provistos por cualquier filial que controle de manera directa o indirecta a esa firma, sea controlada de manera directa o indirecta por esa firma o sea controlada junto a esa firma por una entidad en común; o
  - (h) tiene una estrecha<sup>3</sup> relación familiar, financiera o de empleo previo o subsiguiente con algún profesional del personal del Prestatario (o del organismo de ejecución del proyecto, o de un beneficiario de parte del préstamo) que: (i) esté directa o indirectamente relacionado con la preparación del documento de licitación o las especificaciones del Contrato, o el proceso de evaluación de la Oferta de ese Contrato; o (ii) pudiera estar relacionado con la ejecución o supervisión de ese Contrato a menos que el conflicto derivado de tal relación haya sido resuelto de manera aceptable para el

---

<sup>3</sup> Por relación estrecha se deberá entender que abarca hasta el cuarto grado de consanguinidad o por adopción, o hasta el segundo grado de unión por matrimonio o unión de pareja de hecho (afinidad).

Banco durante el proceso de licitación y la ejecución del Contrato.

- 4.3 No es elegible un Oferente si él mismo o sus subcontratistas, proveedores, consultores, fabricantes o prestadores de servicios que intervienen en alguna parte del Contrato (incluidos, en todos los casos, los respectivos directores, personal clave, accionistas principales, personal propuesto y agentes) son objeto de una suspensión temporal o una inhabilitación impuesta por el BID, o de una inhabilitación impuesta por el BID conforme a un acuerdo para el reconocimiento de decisiones de inhabilitación firmado por el BID y otros bancos de desarrollo. La lista de tales firmas e individuos inelegibles se indica **en los DDL**.
  - 4.4 Una firma que sea Oferente (ya sea individualmente o como integrante de una Asociación en Participación, Consorcio o Asociación (“APCA”)) no podrá participar como Oferente o como integrante de una APCA en más de una Oferta, salvo en el caso de Ofertas alternativas permitidas. Tal participación redundará en la descalificación de todas las Ofertas en las que haya estado involucrada la firma en cuestión. Una firma que no es un Oferente ni un miembro de una APCA puede participar como subcontratista en más de una Oferta. Salvo que se especifique **en los DDL**, no existe límite en el número de miembros de una APCA.
  - 4.5 Las empresas estatales del país Prestatario serán elegibles solamente si pueden demostrar que (i) tienen autonomía legal y financiera; (ii) operan conforme a las leyes comerciales; y (iii) no dependen de ninguna agencia del Comprador.
  - 4.6 Un Oferente no debe estar suspendido por el Comprador para presentar ofertas o propuestas como resultado del incumplimiento con una Declaración de Mantenimiento de la Oferta o la Propuesta.
  - 4.7 Los Oferentes deberán proporcionar al Comprador evidencia satisfactoria de que continúan siendo elegibles, cuando el Comprador razonablemente la solicite.
- 5. Elegibilidad de los Bienes y Servicios**
- 5.1 Todos los Bienes y Servicios Conexos 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 de acuerdo con la Sección IV, “Países Elegibles”, con la excepción de los casos indicados en la IAO 4.1 (a) y (b).
  - 5.2 Para propósitos de esta instrucción, el término “bienes” incluye mercaderías, materias primas, maquinaria, equipos y plantas industriales; y “servicios conexos” incluye servicios tales como

transporte, seguros, instalaciones, puesta en servicio, capacitación y mantenimiento inicial.

- 5.3 Por el término “origen” se entiende el país donde los bienes han sido extraídos, cosechados, cultivados, producidos, fabricados o procesados, o, tras su procesamiento, manufactura o ensamblaje, dan como resultado otro artículo reconocido en el ámbito comercial que difiere sustancialmente de las características básicas de sus componentes.
- 5.4 Los criterios para determinar el origen de los bienes y los servicios conexos se encuentran indicados en la Sección IV, “Países Elegibles.”

## **B. Contenido del Documento de Solicitud de Ofertas**

- 6. Secciones del Documento de Licitación**
- 6.1 El documento de licitación consta de las partes primera, segunda y tercera, que comprenden las secciones indicadas a continuación, y debe leerse junto con cualquier enmienda que se formule de conformidad con la IAO 8.

### **PRIMERA PARTE - Procedimientos de Licitación**

- Sección I. Instrucciones a los Oferentes (IAO)
- Sección II. Datos de la Licitación (DDL)
- Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación
- Sección IV. Países Elegibles
- Sección V. Formularios de la Oferta

### **SEGUNDA PARTE - Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos**

- Sección VI. Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos

### **TERCERA PARTE - Condiciones Contractuales y Formularios del Contrato**

- Sección VII. Condiciones Generales del Contrato (CGC)
- Sección VIII. Condiciones Especiales del Contrato (CEC)
- Sección IX. Formularios del Contrato

- 6.2 El Anuncio Específico de Adquisiciones publicado por el Comprador para esta Solicitud de Ofertas (SDO) no forma parte del presente documento de licitación.
- 6.3 Salvo que los documentos sean obtenidos directamente del Comprador, este no es responsable del grado de integridad del Documento de Licitación, las respuestas a los pedidos de aclaración, las actas de la reunión previa a la licitación (si la hubiera) o las enmiendas al Documento de Licitación, con arreglo a lo dispuesto en la IAO 8. En caso de contradicción, prevalecerán los documentos obtenidos directamente del Comprador.
- 6.4 Los Oferentes deberán estudiar todas las instrucciones, formularios, condiciones y especificaciones contenidas en el Documento de Licitación. El incumplimiento por parte del Oferente del suministro de toda la información o documentación que se exige en el documento de licitación podría traer como consecuencia el rechazo de su Oferta.
- 7. Aclaraciones al Documento de Licitación**
- 7.1 Todo Oferente potencial que requiera alguna aclaración sobre el documento de licitación deberá comunicarse con el Comprador por escrito a la dirección del Comprador que se suministra **en los DDL**. El Comprador responderá por escrito a todas las solicitudes de aclaración, siempre que dichas solicitudes sean recibidas al menos veintiún (21) días antes de la fecha límite para la presentación de ofertas. El Comprador enviará copia de las respuestas, incluyendo una descripción de las consultas realizadas, sin identificar su fuente, a todos los que hubiesen adquirido el documento de licitación según lo dispuesto en la IAO 6.3 directamente del Comprador. Si así se especifica **en los DDL**, el Comprador también publicará sin demora su respuesta en la página web mencionada **en los DDL**. En caso de que la aclaración llevara aparejados cambios en los elementos esenciales del documento de licitación, el Comprador lo modificará siguiendo el procedimiento que se describe en las IAO 8 y 24.2.
- 8. Enmienda al Documento de Licitación**
- 8.1 El Comprador podrá, en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de Ofertas, modificar el documento de licitación mediante la publicación de enmiendas.
- 8.2 Todas las enmiendas publicadas formarán parte del documento de licitación y se comunicarán por escrito a todos los interesados que hayan obtenido el Documento de Licitación del Comprador de acuerdo con lo dispuesto en la IAO 6.3. Asimismo, el Comprador publicará sin demora la enmienda en su página web, con arreglo a la IAO 7.1.

- 8.3 A fin de dar a los posibles Oferentes un plazo razonable para que puedan tomar en cuenta la enmienda para la preparación de sus Ofertas, el Comprador podrá, a su discreción, prorrogar el plazo de presentación de Ofertas con arreglo a la IAO 22.2.

### C. Preparación de las Ofertas

- 9. Costo de la Oferta** 9.1 El Oferente asumirá todos los costos asociados a la preparación y la presentación de su Oferta, y el Comprador no tendrá responsabilidad ni obligación alguna respecto de tales costos, independientemente del desarrollo o el resultado del proceso licitatorio.
- 10. Idioma de la Oferta** 10.1 La Oferta, toda la correspondencia y los documentos relativos a ella que intercambien el Oferente y el Comprador deberán redactarse en el idioma que se indica **en los DDL**. Los documentos de respaldo y el material impreso que formen parte de la Oferta podrán estar escritos en otro idioma, siempre que vayan acompañados de una traducción fidedigna de las secciones pertinentes al idioma que se especifica **en los DDL**, en cuyo caso la traducción prevalecerá en lo que respecta a la interpretación de la Oferta
- 11. Documentos que Componen la Oferta** 11.1 La Oferta deberá contener los siguientes documentos:
- (a) **Carta de Oferta**, preparada con arreglo a la IAO 12;
  - (b) **Lista de Precios**: completas de acuerdo con IAO 12 e IAO 14;
  - (c) **Garantía de Mantenimiento de la Oferta o Declaración de Mantenimiento de la Oferta**, conforme a lo dispuesto en la IAO 19.1;
  - (d) **Oferta Alternativa**: si es permitida de conformidad con la IAO 13;
  - (e) **Autorización** escrita que autorice al firmante de la Oferta a comprometer al Oferente, de conformidad con la IAO 20.3;
  - (f) **Elegibilidad de los Bienes y Servicios Conexos**: prueba documental, de conformidad con la IAO 16, que certifique que los Bienes y Servicios Conexos que proporcionará el Oferente son de origen elegible;
  - (g) **Elegibilidad del Oferente**: prueba documental de conformidad con la IAO 17.2, que establezca que el Oferente es elegible para presentar una oferta;

- (h) **Cumplimiento de las disposiciones:** prueba documental de conformidad con las IAO 16 y 30, que establezca que los Bienes y Servicios Conexos se ajustan sustancialmente al documento de licitación;
- (i) **Calificaciones:** prueba documental, de conformidad con la IAO 17, que establezca que el Oferente está calificado para ejecutar el Contrato en caso que su oferta sea aceptada; y
- (j) cualquier otro documento requerido **en los DDL**.

11.2 Además de los requisitos previstos en la IAO 11.1, la Oferta presentada por una APCA incluirán una copia del Acuerdo de APCA suscrito por todos sus miembros. Como alternativa, todos los miembros firmarán y presentarán, junto con la Oferta, una carta de intención donde conste que suscribirán un Acuerdo de APCA si la Oferta es aceptada y una copia del acuerdo propuesto.

11.3 El Oferente proporcionará, en la Carta de Oferta información sobre las comisiones y las gratificaciones, si las hubiera, pagadas o pagaderas a los agentes o a cualquier otra parte relacionada con esta Oferta.

## 12. Carta de Oferta y Listas de Precios

12.1 El Oferente presentará la Carta de Oferta utilizando el formulario suministrado en la Sección V, “Formularios de la Oferta”. Los formularios se deben completar sin alterar el texto, y no se admitirá que sean alterados por otros, salvo lo dispuesto en la IAO 20.3. Todos los espacios en blanco se completarán con la información requerida.

## 13. Ofertas Alternativas

13.1 Salvo que **en los DDL** se especifique otra cosa, no se aceptarán Ofertas alternativas.

## 14. Precios de la Oferta y Descuentos

14.1 Los precios y descuentos cotizados por el Oferente en la Carta de la Oferta y en la Lista de Precios deberán ajustarse a los requerimientos que se indican a continuación.

14.2 Todos los lotes y artículos deberán enumerarse y cotizarse por separado en las Listas de Precios.

14.3 El precio cotizado en la Carta de la Oferta de acuerdo con la IAO 12.1 deberá ser el precio total de la Oferta, excluyendo cualquier descuento que se ofrezca.

14.4 El Oferente cotizará cualquier descuento e indicará su método de aplicación en la Carta de la Oferta, de acuerdo con la IAO 12.1.

14.5 Los precios cotizados por el Oferente serán fijos durante la ejecución del Contrato y no estarán sujetos a ninguna variación por ningún motivo, salvo indicación contraria **en los DDL**. Una

oferta presentada con precios ajustables no responde a lo solicitado y, en consecuencia, será rechazada de conformidad con la IAO 29. Sin embargo, si, de acuerdo con lo indicado **en los DDL**, los precios cotizados por el Oferente pueden estar sujetos a ajustes durante la ejecución del Contrato, las ofertas que coticen precios fijos no serán rechazadas, y el ajuste de los precios se tratará como si fuera cero.

- 14.6 Si así se indica en la IAO 1.1, la Solicitud de Ofertas se hará por Ofertas para lotes individuales (contratos) o para combinación de lotes (grupo de contratos). A menos que se indique lo contrario **en los DDL**, los precios cotizados deberán corresponder al 100 % de los artículos indicados en cada lote y al 100 % de las cantidades indicadas para cada artículo de un lote. Los Oferentes que deseen ofrecer descuentos por la adjudicación de más de un Contrato deberán indicar en su Oferta los descuentos aplicables para cada grupo de contratos o, alternativamente, para Contratos individuales en el grupo. Los descuentos deberán presentarse de conformidad con la IAO 14.4, siempre y cuando las ofertas por todos los lotes sean presentadas y abiertas al mismo tiempo.
- 14.7 Las expresiones “EXW”, “CIP” y otros términos afines se regirán por las normas prescritas en la edición vigente de Incoterms, publicada por la Cámara de Comercio Internacional, según lo especificado **en los DDL**.
- 14.8 Los precios deberán cotizarse como se indica en cada lista de precios incluida en la Sección V, “Formularios de la Oferta”. El desglose de los componentes de los precios se requiere con el único propósito de facilitar al Comprador la comparación de las Ofertas. Esto no limitará de ninguna manera el derecho del Comprador de contratar en cualquiera de los términos ofrecidos. Al cotizar los precios, el Oferente podrá incluir costos de transporte cotizados por empresas transportadoras registradas en cualquier país elegible, de conformidad con la Sección IV, “Países Elegibles”. Asimismo, el Oferente podrá adquirir servicios de seguros de cualquier país elegible de conformidad con la Sección IV, “Países Elegibles”. Los precios deberán registrarse de la siguiente manera:
- (a) Para Bienes fabricados en el País del Comprador:
- (i) el precio de los Bienes cotizados EXW (taller, fábrica, bodega, sala de exhibición o en existencia, según corresponda), incluyendo todos los derechos de aduana y los impuestos a la venta o de otro tipo ya pagados o por pagar sobre los componentes y materia

- prima utilizada en la fabricación o ensamblaje de los Bienes;
- (ii) todo impuesto a las ventas u otro tipo de impuesto que obligue el País del Comprador a pagar sobre los Bienes en caso de ser adjudicado el Contrato al Oferente;
  - (iii) el precio de transporte interno, seguros y otros servicios necesarios para hacer llegar los Bienes al destino final (lugar del Proyecto) especificado **en los DDL**.
- (b) Para Bienes fabricados fuera del País del Comprador y que serán importados:
- (i) el precio de los Bienes, cotizados CIP lugar de destino convenido, en el País del Comprador, según se indica **en los DDL**;
  - (ii) el precio de transporte interno, seguros y otros servicios locales necesarios para hacer llegar los Bienes del lugar de destino convenido a su destino final (lugar del Proyecto) indicado **en los DDL**.
- (c) Para Bienes fabricados fuera del País del Comprador, e importados previamente:
- (i) el precio de los Bienes, incluyendo el valor original de importación más cualquier margen (o descuento), más cualquier otro costo relacionado, derechos de aduana y otros impuestos de importación pagados o por pagar sobre los Bienes previamente importados;
  - (ii) los derechos de aduana y otros impuestos de importación pagados (deberán ser respaldados con prueba documental) o pagaderos sobre los Bienes previamente importados;
  - (iii) el precio de los Bienes obtenido de la diferencia entre (i) y (ii);
  - (iv) cualquier impuesto sobre la venta u otro impuesto pagadero en el País del Comprador sobre los Bienes si el Contrato es adjudicado al Oferente;
  - (v) el precio de transporte interno, seguro y otros servicios locales necesarios para hacer llegar los Bienes del lugar de destino convenido al lugar de destino final (lugar del Proyecto) indicado **en los DDL**.

- 15. Monedas de la Oferta y de los Pagos**
- 15.1 La moneda o las monedas de la Oferta serán las mismas que las de los pagos y estarán especificadas **en los DDL**.
- 15.2 El Oferente podrá expresar el Precio de su Oferta en cualquier moneda. Si el Oferente desea recibir el pago en una combinación de montos en diferentes monedas, podrá cotizar su precio en las monedas que correspondan. Sin embargo, no podrá incluir más de tres monedas extranjeras además de la del País del Comprador.
- 16. Documentos que Establecen la Elegibilidad y Conformidad de los Bienes y Servicios Conexos**
- 16.1 Para establecer la elegibilidad de los Bienes y Servicios Conexos de conformidad con la IAO 5, los Oferentes deberán completar las declaraciones del país de origen en los Formularios de Lista de Precios, incluidos en la Sección V, “Formularios de la Oferta”.
- 16.2 Con el fin de establecer la conformidad de los Bienes y Servicios Conexos con el documento de licitación, los Oferentes deberán proporcionar, como parte de su Oferta, prueba documental que acredite que los Bienes cumplen con las especificaciones técnicas y los estándares especificados en la Sección VI, “Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos”.
- 16.3 La prueba documental podrá consistir en material bibliográfico, planos o datos, y deberá incluir una descripción detallada de las características esenciales técnicas y de funcionamiento de cada artículo que demuestre conformidad sustancial de los Bienes y Servicios Conexos con las especificaciones técnicas, y, de ser procedente, una declaración de desviaciones y excepciones a las disposiciones de la Sección VI, “Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos”.
- 16.4 Los Oferentes también deberán proporcionar una lista detallada que incluya disponibilidad y precios actuales de repuestos, herramientas especiales, etc., necesarios para el funcionamiento adecuado y continuo de los Bienes durante el período indicado **en los DDL**, a partir del momento en que el Comprador comience a utilizar dichos Bienes.
- 16.5 Las normas de fabricación, procesamiento, material y equipos, así como las referencias a marcas o a números de catálogos que haya incluido el Comprador en la Lista de Requisitos de los Bienes y en la Lista de Servicios Conexos, son de carácter meramente descriptivo, y no restrictivo. Los Oferentes podrán ofrecer otras normas de calidad, marcas y/o números de catálogo, siempre y cuando demuestren, a satisfacción del Comprador, que las sustituciones son sustancialmente equivalentes a las normas de aceptación internacional y que cumplen con, o son superiores a,

las especificadas en la Sección VI, “Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos”.

- 17. Documentos que establecen la Elegibilidad y las Calificaciones del Oferente**
- 17.1 Para establecer su elegibilidad de conformidad con la IAO 4, los Oferentes deberán completar la Carta de la Oferta, incluida en la Sección V, “Formularios de la Oferta”.
- 17.2 La prueba documental de las calificaciones del Oferente para ejecutar el Contrato, si su Oferta es aceptada, deberá establecer, a completa satisfacción del Comprador, que:
- (a) si se requiere **en los DDL**, el Oferente que no fabrica ni produce los Bienes que propone proveer deberá presentar una autorización del fabricante utilizando el formulario incluido en la Sección V, “Formularios de la Oferta”, para demostrar que ha sido debidamente autorizado por el fabricante o productor de los Bienes para suministrarlos en el País del Comprador;
  - (b) si se requiere **en los DDL**, en el caso de un Oferente que no esté establecido comercialmente en el País del Comprador, el Oferente está o estará (si se le adjudica el Contrato) representado por un agente en el País del Comprador equipado y con capacidad para cumplir con las obligaciones de mantenimiento, reparaciones y almacenamiento de repuestos del Proveedor estipuladas en las condiciones del Contrato y/o las especificaciones técnicas;
  - (c) el Oferente cumple con cada uno de los criterios de calificación estipulados en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.
- 18. Período de Validez de las Ofertas**
- 18.1 Las Ofertas serán válidas durante el Período de Validez establecido **en los DDL**. El Período de Validez de las Ofertas se inicia en la fecha límite para la presentación de las Ofertas (fijada por el Comprador de acuerdo con la IAO 22.1). Toda Oferta con un plazo menor será rechazada por el Comprador por incumplir los requisitos pertinentes.
- 18.2 En circunstancias excepcionales, antes del vencimiento del Período de Validez de la Oferta, el Comprador puede solicitar a los Oferentes que extiendan dicho período. Tanto la solicitud como las respuestas se formularán por escrito. Si se ha solicitado una Garantía de Mantenimiento de la Oferta de conformidad con la IAO 19, esta también se prorrogará por veintiocho (28) días a partir de la fecha límite del Período de Validez extendido. Los Oferentes podrán rechazar la solicitud sin que la Garantía de Mantenimiento de su Oferta se ejecute. A los Oferentes que

acepten la solicitud no se les pedirá ni permitirá que modifiquen su Oferta, excepto según lo dispuesto en la IAO 18.3.

- 18.3 Si la adjudicación se demora más de cincuenta y seis (56) días a partir del vencimiento del Período de Validez inicial de la Oferta, el precio del Contrato se determinará de la manera siguiente:
- (a) en el caso de los Contratos de **precio fijo**, el precio contractual será el de la Oferta, ajustado por un factor especificado en **los DDL**;
  - (b) en el caso de los Contratos de precio ajustable, no se efectuarán ajustes;
  - (c) en todos los casos, la evaluación de la Oferta se basará en el precio de la Oferta sin tener en cuenta la corrección aplicable en los casos indicados más arriba.

**19. Garantía de Mantenimiento de la Oferta**

- 19.1 El Oferente proporcionará en su Oferta una Declaración de Mantenimiento de la Oferta o bien una Garantía de Mantenimiento de la Oferta, según lo especificado **en los DDL**, en un formulario original y, en el caso de una Garantía de Mantenimiento de la Oferta, por el monto y en la moneda establecidos **en los DDL**.
- 19.2 Para la Declaración de Mantenimiento de la Oferta se utilizará el formulario pertinente incluido en la Sección V, “Formularios de la Oferta”.
- 19.3 Si, según lo especificado en la IAO 19.1, se debe presentar una Garantía de Mantenimiento de la Oferta, esta debe ser una garantía pagadera a primer requerimiento y tendrá cualquiera de las formas siguientes, a opción del Oferente, y será emitida por una institución de prestigio de un país elegible:
- (a) una garantía incondicional emitida por un banco o una institución financiera no bancaria (como una compañía de seguros, fianzas o avales);
  - (b) una carta de crédito irrevocable;
  - (c) un cheque de caja o cheque certificado, o
  - (d) otra garantía definida **en los DDL**,

si una garantía incondicional es emitida por una institución financiera no bancaria situada fuera del país del Comprador, la institución emisora deberá tener una institución financiera corresponsal en el país del Comprador que permita hacer efectiva la garantía, a menos que el Comprador conviniera por escrito,

antes de la presentación de la Oferta, en que no requiere tal institución financiera corresponsal. Si se trata de una garantía bancaria, la Garantía de Mantenimiento de la Oferta se presentará utilizando el formulario de Garantía de Mantenimiento de Oferta que se incluye en la Sección V, “Formularios de la Oferta”, o bien otro formato sustancialmente similar aprobado por el Comprador con anterioridad a la presentación de la Oferta. La Garantía de Mantenimiento de la Oferta tendrá una validez de veintiocho (28) días a partir de la fecha límite de validez de la Oferta o de cualquier período de prórroga, si esta se hubiera solicitado de conformidad con la IAO 18.2.

- 19.4 Si en la IAO 19.1 se especifica que se debe presentar una Garantía de Mantenimiento de la Oferta o una Declaración de Mantenimiento de la Oferta, toda Oferta que no vaya acompañada de una Garantía de Mantenimiento de la Oferta o una Declaración de Mantenimiento de la Oferta que se ajusten sustancialmente a los requisitos pertinentes será rechazada por el Comprador por incumplimiento.
- 19.5 Si en la IAO 19.1 se especifica que se debe presentar una Garantía de Mantenimiento de la Oferta, la Garantía de Mantenimiento de la Oferta de los Oferentes no seleccionados se devolverá a estos tan pronto como sea posible, después de que el Oferente seleccionado suscriba el Contrato y proporcione la Garantía de Cumplimiento, de conformidad con la IAO 47.
- 19.6 La Garantía de Mantenimiento de la Oferta del Oferente seleccionado se devolverá al Oferente seleccionado tan pronto como sea posible después de que este haya suscrito el Contrato y haya proporcionado la Garantía de Cumplimiento exigida.
- 19.7 La Garantía de Mantenimiento de la Oferta se podrá hacer efectiva o la Declaración de Mantenimiento de la Oferta se podrá ejecutar:
- (a) si un Oferente retira la Oferta durante el Período de Validez de la Oferta especificado por el Oferente en la Carta de Oferta o durante cualquier prórroga de ese período dispuesta por el Oferente; o
  - (b) si el Oferente seleccionado:
    - (i) no suscribe el Contrato de conformidad con la IAO 46; o
    - (ii) no suministra una Garantía de Cumplimiento, conforme a lo establecido en la IAO 47.

- 19.8 La Garantía de Mantenimiento de la Oferta o la Declaración de Mantenimiento de la Oferta de una APCA se emitirán en nombre de la asociación que presenta la Oferta. Si APCA no se hubiera constituido formalmente como entidad jurídica al momento de presentar la Oferta, la Garantía de Mantenimiento de la Oferta o la Declaración de Mantenimiento de la Oferta se emitirán en nombre de todos los futuros miembros que figuren en la carta de intención mencionada en la IAO 11.2.
- 19.9 Si en **los DDL**, de conformidad con la IAO 19.1, no se exige una Garantía de Mantenimiento de la Oferta, y
- (a) si un Oferente retira su Oferta durante el Período de Validez de la Oferta especificado por el Oferente en las Cartas de Oferta, o
  - (b) si el Oferente seleccionado no suscribe el Contrato con arreglo a lo dispuesto en la IAO 46 o no suministra una Garantía de Cumplimiento conforme a lo establecido en la IAO 47,

el Prestatario puede, cuando así se disponga en **los DDL**, declarar al Oferente no elegible para ser adjudicatario de un contrato por parte del Comprador durante el período que se establezca en **los DDL**.

## 20. Formato y Firma de la Oferta

- 20.1 El Oferente preparará un original de los documentos que comprenden la Oferta según se describe en la IAL 11 y lo marcará claramente como “Original”. Las Ofertas Alternativas, si son admitidas de acuerdo con la IAL 13, deberán estar claramente marcadas como “Alternativa”. Además, el Oferente deberá presentar el número de copias de la Oferta **que se indica en los DDL** y marcar claramente cada ejemplar como “Copia”. En caso de discrepancia, el texto del original prevalecerá sobre el de las copias.
- 20.2 Los Oferentes marcarán como “Confidencial” la información relativa a sus actividades comerciales consignada en sus Ofertas que tenga ese carácter, como, por ejemplo, la información amparada por patentes, los secretos de fabricación o la información delicada de índole comercial o financiera.
- 20.3 El original y todas las copias de la Oferta deberán ser mecanografiadas o escritas con tinta indeleble y deberán estar firmadas por la persona debidamente autorizada para firmar en nombre del Oferente. Esta autorización consistirá en una confirmación escrita, según se especifica **en los DDL**, la cual deberá adjuntarse a la Oferta. El nombre y el cargo de cada

persona que firme la autorización deberán escribirse en letra de imprenta o imprimirse bajo su firma. Todas las páginas de la Oferta que contengan anotaciones o enmiendas deberán estar firmadas o inicialadas por la persona que suscriba la Oferta.

- 20.4 Cuando el Oferente sea una APCA, la Oferta debe estar firmada por un representante autorizado de la APCA en nombre de esta, de manera que sea jurídicamente vinculante para todos los miembros, como lo demuestre un poder suscrito por sus representantes legalmente autorizados.
- 20.5 Las interlineaciones, las raspaduras o las enmiendas solo serán válidas si están firmadas o inicialadas por la persona que suscriba la Oferta.

#### **D. Presentación y Apertura de las Ofertas**

#### **21. Cierre e Identificación de las Ofertas**

- 21.1. El Oferente deberá presentar la Oferta en un único sobre cerrado (proceso de Licitación con mecanismo de sobre único), en cuyo interior deberá colocar los siguientes sobres cerrados:
- (a) un sobre identificado como “ORIGINAL”, que contendrá todos los documentos que componen la Oferta, como se describe en la IAO 11;
  - (b) un sobre identificado como “COPIAS”, que contendrá las copias de la Oferta que se hubieran solicitado;
  - (c) si se permiten Ofertas alternativas según lo dispuesto en la IAO 13 y, si corresponde:
    - (i) un sobre identificado como “ORIGINAL: OFERTA ALTERNATIVA”, donde se colocará la Oferta alternativa,
    - (ii) un sobre identificado como “COPIAS: OFERTA ALTERNATIVA”, donde se colocarán todas las copias de la Oferta alternativa que se hubieran solicitado.
- 21.2. Los sobres interiores y exteriores deberán:
- (a) llevar el nombre y la dirección del Oferente;
  - (b) estar dirigidos al Comprador de acuerdo con lo indicado en la IAO 22.1;
  - (c) llevar la identificación específica de este proceso de Licitación indicada en la IAO 1.1; y

- (d) llevar la advertencia de no abrir antes de la hora y fecha de apertura de Ofertas.
- 21.3. Si los sobres no están cerrados e identificados como se requiere, el Comprador no se responsabilizará en caso de que la Oferta se extravíe o sea abierta prematuramente.
- 22. Plazo para la Presentación de las Ofertas**
- 22.1 El Comprador debe recibir las Ofertas en la dirección y a más tardar en la fecha y hora que se indican **en los DDL**. Cuando se especifique **en los DDL**, los Oferentes tendrán la posibilidad de presentar sus Ofertas en forma electrónica. Los que opten por esta modalidad deberán ajustarse a los procedimientos de presentación electrónica de Ofertas establecidos **en los DDL**.
- 22.2 El Comprador puede, a su criterio, extender el plazo para la presentación de Ofertas modificando el Documento de Licitación, de acuerdo con la IAO 8, en cuyo caso todos los derechos y las obligaciones del Comprador y de los Oferentes sujetos a la fecha límite original para presentar las Ofertas quedarán sujetos a la nueva fecha límite.
- 23. Ofertas Tardías**
- 23.1 El Comprador no tendrá en cuenta ninguna Oferta que reciba después de la fecha límite para la presentación de las Ofertas especificada de conformidad con la IAO 22. Todas las Ofertas recibidas por el Comprador una vez vencido dicho plazo serán declaradas tardías, rechazadas y devueltas sin abrir a los Oferente respectivos.
- 24. Retiro, Sustitución y Modificación de las Ofertas**
- 24.1 Un Oferente puede retirar, sustituir o modificar la Oferta que ha presentado mediante el envío de una comunicación por escrito, debidamente firmada por un representante autorizado; deberá incluir una copia de la autorización, de acuerdo con lo estipulado en la IAO 20.3 (con excepción de la comunicación de retiro, que no requiere copias). La Oferta sustitutiva o la modificación deberán adjuntarse a la respectiva comunicación por escrito. Todas las comunicaciones deben:
- (a) prepararse y presentarse de conformidad con las IAO 20 y 21 (con excepción de la comunicación de retiro, que no requiere copias) y, además, los respectivos sobres deberán llevar claramente indicado “RETIRO”, “SUSTITUCIÓN” o “MODIFICACIÓN”, y
- (b) ser recibidas por el Comprador antes de la fecha límite establecida para la presentación de las Ofertas, según lo dispuesto en la IAO 22.

24.2 Las Ofertas cuyo retiro se haya solicitado de conformidad con la IAO 24.1 se devolverán sin abrir a los Oferentes.

24.3 Ninguna Oferta podrá ser retirada, sustituida o modificada durante el intervalo comprendido entre la fecha de cierre del plazo para presentar Ofertas y el vencimiento del período de validez de las Ofertas indicado por el Oferente en la Carta de la Oferta, o cualquier prórroga, si la hubiere.

## 25. Apertura de las Ofertas

25.1 Salvo en los casos especificados en las IAO 23 y 24.2, el Comprador, en el acto de apertura de las Ofertas, abrirá públicamente y leerá en voz alta todas las Ofertas recibidas antes del vencimiento del plazo indicado, en la fecha, a la hora y en el lugar especificados **en los DDL**, en presencia de los representantes designados por los Oferentes y de cualquier persona que desee asistir. Los procedimientos específicos para la apertura de Ofertas presentadas en forma electrónica, si estuvieran permitidas en virtud de la IAO 22.1, se realizarán conforme a lo dispuesto **en los DDL**.

25.2 Primero se abrirán y leerán en voz alta los sobres marcados “RETIRO”; el sobre con la Oferta correspondiente se devolverá sin abrir al Oferente. Si el sobre del retiro no contiene una copia del “poder” que confirme que el firmante es una persona autorizada por el Oferente para firmar en representación de él, se procederá a abrir la Oferta. No se permitirá el retiro de ninguna Oferta a menos que la respectiva comunicación de retiro contenga la autorización válida para solicitarlo y se lea en voz alta en el acto de apertura de las Ofertas.

25.3 Seguidamente se abrirán los sobres marcados como “SUSTITUCIÓN”, los cuales se leerán en voz alta y se intercambiarán con la Oferta correspondiente que se está reemplazando; la Oferta sustituida se devolverá sin abrir al Oferente. No se permitirá ninguna sustitución, a menos que la respectiva comunicación de sustitución contenga una autorización válida para solicitar la sustitución y se lea en voz alta en el acto de apertura de las Ofertas.

25.4 A continuación, se abrirán y se leerán en voz alta los sobres marcados con el rótulo “MODIFICACIÓN” con la Oferta correspondiente. No se permitirá ninguna modificación de Ofertas, a menos que la comunicación de sustitución correspondiente contenga una autorización válida para solicitar la modificación y sea leída en voz alta en el acto de apertura de las Ofertas.

- 25.5 Luego se abrirán de a uno los demás sobres y se leerá en voz alta la siguiente información: el nombre del Oferente y si se ha presentado alguna modificación; el Precio total de la Oferta, por lote (contrato), si corresponde, incluidos los descuentos u Ofertas alternativas que hubiese; la existencia o inexistencia de Garantía de Mantenimiento de Oferta, si se hubiese solicitado, y cualquier otro detalle que el Comprador juzgue pertinente.
- 25.6 En la evaluación solo se considerarán las Ofertas, las Ofertas Alternativas y los descuentos abiertos y leídos en voz alta. La Carta de la Oferta y las Listas de Precios deberán ser inicialados por los representantes del Comprador que asistan al acto de apertura de Ofertas, tal como se especifica **en los DDL**.
- 25.7 El Comprador no discutirá los méritos de las Ofertas ni rechazará ninguna (excepto las Ofertas tardías, según lo dispuesto en la IAO 23.1).
- 25.8 El Comprador preparará un acta del acto de apertura de las Ofertas que incluirá como mínimo:
- (a) el nombre del Oferente y si hubo retiro, sustitución o modificación;
  - (b) el precio de la Oferta, por lote (contrato) si corresponde, incluyendo cualquier descuento;
  - (c) cualquier Oferta Alternativa;
  - (d) la existencia o no de Garantía de Mantenimiento de Oferta o de la Declaración de Mantenimiento de Oferta, de haberse requerido.
- 25.9 Se solicitará a los representantes de los Oferentes presentes que firmen el acta. La omisión de la firma de uno de los Oferentes en el acta no invalidará el contenido ni los efectos de esta. Se entregará una copia del acta a todos los Oferentes.

## **E. Evaluación y Comparación de las Ofertas**

- 26. Confidencialidad** 26.1 No se divulgará a los Oferentes ni a ninguna persona que no participe oficialmente en el proceso licitatorio información relacionada con la evaluación de las Ofertas o con la recomendación de adjudicación del Contrato hasta que la información sobre la Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato se haya comunicado a todos los Oferentes, con arreglo a la IAO 41.

- 26.2 Cualquier intento por parte de un Oferente de influenciar al Comprador en la evaluación de las Ofertas o en las decisiones vinculadas a la adjudicación del Contrato puede motivar el rechazo de su Oferta.
- 26.3 No obstante lo dispuesto en la IAO 26.2, si, durante el plazo transcurrido entre el acto de apertura de las Ofertas y la fecha de adjudicación del Contrato, un Oferente desea comunicarse con el Comprador sobre cualquier asunto relacionado con el proceso de licitación deberá hacerlo por escrito.
- 27. Aclaraciones sobre las Ofertas**
- 27.1 Para facilitar el examen, la evaluación y la comparación de las Ofertas y las Calificaciones de los Oferentes, el Comprador puede, si lo estima necesario, solicitar a cualquier Oferente aclaraciones sobre su Oferta; si lo hace, debe dar a los Oferentes un plazo razonable para la respuesta. No se tendrá en cuenta ninguna aclaración presentada por un Oferente que no hubiera sido solicitada por el Comprador. La solicitud de aclaración del Comprador y la respuesta correspondiente deberán constar por escrito. No se solicitará, ofrecerá ni permitirá ninguna modificación, incluidos aumentos o reducciones voluntarios, de los precios o de la sustancia de la Oferta, salvo las que sean necesarias para confirmar la corrección de errores aritméticos que el Comprador hubiera descubierto durante la evaluación de las Ofertas, de conformidad con lo dispuesto en la IAO 34.
- 27.2 En caso de que un Oferente no haya suministrado las aclaraciones sobre su Oferta en la fecha y a la hora establecidas en la solicitud de aclaración formulada por el Comprador, su Oferta puede ser rechazada.
- 28. Desviaciones, Reservas y Omisiones**
- 28.1 Durante la evaluación de las Ofertas, se aplican las siguientes definiciones:
- (a) “*desviación*” es un apartamiento respecto de los requisitos especificados en el Documento de Licitación;
  - (b) “*reserva*” es la imposición de condiciones limitativas o la negativa a aceptar plenamente los requisitos especificados en el Documento de Licitación, y
  - (c) “*omisión*” es la falta de presentación de parte o de la totalidad de la información o de la documentación requeridas en el Documento de Licitación.
- 29. Determinación del Cumplimiento de las Ofertas**
- 29.1 Para determinar si la Oferta se ajusta sustancialmente al documento de licitación, el Comprador se basará en el contenido de la propia Oferta, según se define en la IAO 11.

- 29.2 Una Oferta que se ajusta sustancialmente al documento de licitación es aquella que satisface todos los términos, condiciones y especificaciones estipuladas en dicho documento sin desviaciones, reservas u omisiones significativas. Una desviación, reserva u omisión significativa es aquella que:
- (a) en caso de ser aceptada:
    - (i) afectaría de una manera sustancial el alcance, la calidad o el funcionamiento de los Bienes y Servicios Conexos especificados en el contrato;
    - (ii) limitaría de modo sustancial, incongruente con el documento de licitación, los derechos del Comprador o las obligaciones del Oferente en virtud del Contrato, o
  - (b) en caso de ser rectificada, afectaría injustamente la posición competitiva de otros Oferentes que presenten Ofertas que se ajusten sustancialmente a lo estipulado en el documento de licitación.
- 29.3 El Comprador examinará los aspectos técnicos de la Oferta presentada de acuerdo con las IAO 16 y 17, en particular, para confirmar que se hayan cumplido todos los requisitos de la Sección VI, “Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos”, sin ninguna desviación, reserva ni omisión significativa.
- 29.1 Si una Oferta no se ajusta sustancialmente al documento de licitación, será rechazada por el Comprador y el Oferente no podrá ajustarla posteriormente mediante la corrección de las desviaciones, reservas u omisiones significativas.
- 30. Falta de Conformidad, Errores y Omisiones**
- 30.1 Siempre y cuando una Oferta se ajuste sustancialmente al documento de licitación, el Comprador podrá dispensar cualquier falta de conformidad.
- 30.2 Siempre y cuando una Oferta se ajuste sustancialmente al documento de licitación, el Comprador podrá solicitar al Oferente que, dentro de un plazo razonable, presente la información o la documentación necesarias para corregir las discrepancias u omisiones no significativas relacionadas con requisitos de documentación. Dichas omisiones no podrán estar relacionadas con ningún aspecto del precio de la Oferta. Si el Oferente no cumple con la solicitud, podrá rechazarse su Oferta.
- 30.3 Siempre y cuando una Oferta se ajuste sustancialmente al documento de licitación, el Comprador corregirá las discrepancias no significativas cuantificables relativas al Precio de la Oferta. A tales efectos, el precio de la Oferta se ajustará

únicamente a los fines comparativos para reflejar el precio de un elemento o componente que falte o sea incongruente de la forma especificada **en los DDL**

**31. Corrección de Errores Aritméticos**

31.1 Siempre y cuando la Oferta se ajuste sustancialmente al documento de licitación, el Comprador corregirá los errores aritméticos de la siguiente manera:

- (a) si hay una discrepancia entre un precio unitario y el precio total que se ha obtenido multiplicando el precio unitario por la cantidad correspondientes, prevalecerá el precio unitario y se corregirá el precio total, a menos que, a juicio del Comprador, hubiera un error evidente en la expresión del punto decimal en el precio unitario, en cuyo caso prevalecerá el total cotizado para ese rubro y se corregirá el precio unitario.
- (b) si hay un error en un total que corresponde a la suma o resta de subtotales, los subtotales prevalecerán sobre el total y este último deberá ajustarse.
- (c) si hay una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras, a menos que este último corresponda a un error aritmético, en cuyo caso prevalecerán las cantidades en cifras, de conformidad con los párrafos (a) y (b) precedentes.

31.1 Se pedirá a los Oferentes que acepten la corrección de los errores aritméticos. Si no aceptan la corrección realizada con arreglo a lo dispuesto en la IAO 31.1, su Oferta será rechazada.

**32. Conversión a una Sola Moneda**

32.1 A los fines de evaluación y comparación, la moneda o las monedas de la Oferta serán convertidas a una sola moneda, tal como se especifica **en los DDL**.

**33. Margen de Preferencia**

33.1 Salvo que se indique lo contrario **en los DDL**, no se aplicará ningún margen de preferencia.

**34. Evaluación de las Ofertas**

34.1 El Comprador empleará los criterios y las metodologías enumerados en estas IAO y en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”. No se aceptará ningún otro criterio ni metodología de evaluación. Mediante la aplicación de dichos criterios y metodologías, el Comprador determinará cuál es la Oferta Más Ventajosa, que será la oferta presentada por un Oferente que reúna los criterios de calificación y respecto de la cual se haya determinado que:

- (a) se ajusta sustancialmente al documento de licitación; y

(b) tiene el costo evaluado más bajo.

34.2 Al evaluar una Oferta, el Comprador considerará lo siguiente:

- (a) la evaluación se hará por artículos o lotes (contratos) de la manera especificada **en los DDL**; el Precio de la Oferta se cotizará conforme a lo establecido en la IAO 14;
- (b) el ajuste de precios por corrección de errores aritméticos, conforme a lo establecido en la IAO 31.1;
- (c) el ajuste de precios por descuentos ofrecidos, conforme a lo establecido en la IAO 14.4;
- (d) la conversión a una moneda única del monto resultante de la aplicación de los apartados (a) a (c) precedentes, si procede, de conformidad con la IAO 32;
- (e) el ajuste de precios por falta de conformidad cuantificables, conforme a lo establecido en la IAO 30.3;
- (f) la Mejor Oferta Final si la IAO 37.1 así lo establece; y
- (g) los factores de evaluación adicionales especificados en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.

34.3 En la evaluación de las Ofertas no se tendrá en cuenta el efecto estimado de las disposiciones sobre ajuste de precios que se hayan establecido en las Condiciones Contractuales, aplicadas durante el período de ejecución de este Contrato.

34.4 Si este documento de licitación permite que los Oferentes coticen precios separados para diferentes lotes (contratos), la metodología para determinar el costo evaluado más bajo de las combinaciones de lotes (contratos), incluidos los descuentos ofrecidos en la Carta de la Oferta, se especificará en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.

34.5 Al evaluar una Oferta, el Comprador excluirá y no tendrá en cuenta:

- (a) en el caso de Bienes producidos en el País del Comprador, los impuestos sobre las ventas y otros impuestos similares pagaderos sobre los bienes si el Oferente resulta adjudicatario del Contrato;
- (b) en el caso de Bienes no producidos en el País del Comprador, previamente importados o que se importarán, los derechos de aduana y otros impuestos a la importación, los impuestos

sobre las ventas y otros impuestos similares pagaderos sobre los Bienes si el Oferente resulta adjudicatario del Contrato;

- (c) cualquier disposición relativa al ajuste de precios durante el período de ejecución del Contrato, en el caso de que figure en la Oferta.

34.6 La evaluación de una Oferta puede requerir que el Comprador considere otros factores, además del precio cotizado de conformidad con la IAO 14. Estos factores podrán estar relacionados con las características, el rendimiento, los términos y las condiciones de compra de los Bienes y Servicios Conexos. El efecto de los factores seleccionados, si los hubiere, se expresará en términos monetarios para facilitar la comparación de las Ofertas, a menos que se indique lo contrario en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”. Se aplicarán los criterios y las metodologías especificados en la IAO 34.2 (g).

### **35. Comparación de las Ofertas**

35.1 El Comprador comparará, conforme a lo establecido en la IAO 34.2, los costos evaluados de todas las Ofertas que se ajusten sustancialmente al documento de licitación, para determinar cuál es la Oferta con el costo evaluado más bajo. La comparación se hará sobre la base de precios CIP (lugar de destino final) en el caso de los bienes importados y precios EXW más el costo de transporte interno y seguro hasta el lugar de destino en el caso de los bienes fabricados dentro del País del Comprador, junto con los precios de cualquier instalación, capacitación, comisiones y otros servicios requeridos. En la evaluación de precios no deberán tenerse en cuenta los impuestos de aduanas y otros impuestos recaudados sobre bienes importados cotizados CIP ni impuestos a las ventas o similares en relación con la venta o distribución de bienes.

### **36. Ofertas Anormalmente Bajas**

36.1 Una Oferta anormalmente baja es aquella cuyo precio, en combinación con otros elementos constitutivos de la Oferta, parece ser tan bajo que despierta serias dudas en el Comprador sobre la capacidad del Oferente para ejecutar el Contrato al precio cotizado.

36.2 En caso de detectar lo que podría constituir una Oferta anormalmente baja, el Comprador pedirá al Oferente que brinde aclaraciones por escrito, y en especial, que presente análisis pormenorizados del Precio de la Oferta en relación con el objeto del contrato, el alcance, la metodología propuesta, el cronograma,

la distribución de riesgos y responsabilidades y cualquier otro requisito establecido en el documento de licitación.

36.3 Tras evaluar los análisis de precios, si determina que el Oferente no ha demostrado su capacidad para ejecutar el Contrato al precio cotizado, el Comprador rechazará la Oferta.

**37. Mejor Oferta Final  
o Negociaciones**

37.1 Si **en los DDL** se establece que el Comprador utilizará el método de Mejor Oferta Final, los Oferentes que presentaron Ofertas sustancialmente ajustadas a los requisitos serán invitados de conformidad con IAO 37.3 a IAO 37.6 a presentar su Mejor Oferta Final reduciendo los precios, aclarando o modificando su Oferta o suministrando información adicional, como corresponda.

37.2 Si **en los DDL** se establece que el Comprador utilizará Negociaciones después de evaluar las ofertas y antes de la adjudicación final del Contrato, el Oferente que presentó la Oferta Más Ventajosa será invitado a entablar Negociaciones de conformidad con IAO 42.2 y siguientes.

37.3 Los Oferentes no están obligados a presentar una Mejor Oferta Final. No habrá Negociaciones después de la presentación de la Mejor Oferta Final

37.4 Para observar e informar la aplicación de la Mejor Oferta Final el Comprador podrá, y en caso de Negociaciones deberá, nombrar a la Autoridad Independiente de Probidad que se indica **en los DDL**.

37.5 El Comprador establecerá un nuevo plazo y detalles para la presentación de la Mejor Oferta Final de cada Oferente o para iniciar Negociaciones y para la presentación de la Oferta negociada **en los DDL**, como corresponda. Las instrucciones en IAO 20 a IAO 27 aplicarán a la presentación, apertura y aclaraciones de la Mejor Oferta Final de los Oferentes.

37.6 Una vez recibidas la Mejor Oferta Final de cada Oferente, el Comprador procederá nuevamente con la evaluación y comparación de las Ofertas de conformidad con las IAO 28 a IAO 36 y luego procederá con la IAO 38 y siguientes.

- 38. Calificación del Oferente**
- 38.1 El Comprador determinará, a su entera satisfacción, si el Oferente elegible seleccionado por haber presentado la Oferta que tiene el costo evaluado más bajo y que se ajusta sustancialmente al Documento de Licitación, reúne los requisitos de calificación especificados en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.
- 38.2 La determinación se basará en el examen de las pruebas documentales presentadas por el Oferente para respaldar sus calificaciones, de conformidad con la IAO 17. No se tendrán en cuenta las calificaciones de otras empresas, como las subsidiarias, la casa matriz, las filiales y los subcontratistas (excepto los Subcontratistas Especializados permitidos por el Documento de Licitación) del Oferente, ni de ninguna otra empresa distinta de este.
- 38.3 El Comprador determinará, a su entera satisfacción, si el Oferente elegible seleccionado por haber presentado la Oferta que tiene el costo evaluado más bajo y que se ajusta sustancialmente al documento de licitación, reúne los requisitos de calificación especificados en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.
- 39. Derecho del Comprador a Aceptar Cualquiera Oferta y Rechazar Algunas o Todas las Ofertas**
- 39.1 El Comprador se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier Oferta, de anular el proceso de licitación y de rechazar todas las Ofertas en cualquier momento antes de la adjudicación del Contrato, sin que por ello adquiera responsabilidad alguna frente a los Oferentes. En caso de anularse el proceso, el Comprador devolverá prontamente a los Oferentes todas las Ofertas y, específicamente, las Garantías de Mantenimiento de la Oferta que hubiera recibido.
- 40. Plazo Suspensivo**
- 40.1 El Contrato no se adjudicará antes de la finalización del Plazo Suspensivo. El Plazo Suspensivo será de diez (10) días hábiles salvo que se extienda de conformidad con IAO 45. El Plazo Suspensivo comenzará cuando se envíe a los Oferentes la Notificación de Intención de Adjudicación del Contrato. Cuando solo se presente una Oferta, o si este contrato es en respuesta a una situación de emergencia reconocida por el Banco, no se aplicará el Plazo Suspensivo.
- 41. Notificación de la Intención de Adjudicar**
- 41.1 El Comprador transmitirá a todos los Oferentes la Notificación de Intención de Adjudicar el Contrato al Oferente seleccionado. La Notificación deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- (a) el nombre y la dirección del Oferente que presentó la Oferta seleccionada;
- (b) el precio del Contrato de la Oferta seleccionada;
- (c) los nombres de todos los Oferentes que presentaron Ofertas y los precios de sus Ofertas, tal como se leyeron en voz alta en la apertura de las Ofertas;
- (d) una declaración donde se expongan las razones por las cuales no fue seleccionada la Oferta del Oferente no seleccionado a quien se remite la notificación, a menos que la información sobre el precio incluida en el subpárrafo (c) anterior ya revele la razón;
- (e) si la evaluación incluyó el método de la Mejor Oferta Final, si procede;
- (f) la fecha de vencimiento del Plazo Suspensivo; y
- (g) instrucciones sobre cómo solicitar explicaciones y/o presentar una queja durante el Plazo Suspensivo.

## F. Adjudicación del Contrato

### 42. Criterios de Adjudicación

- 42.1 Con sujeción a lo dispuesto en la IAO 39, el Comprador adjudicará el Contrato al Oferente que ofrezca la Oferta Más Ventajosa, es decir, aquella que ha sido presentada por un Oferente que cumple con los criterios de calificación y que, además:
- (a) se ajusta sustancialmente al documento de licitación; y
  - (b) tiene el costo evaluado más bajo.
- 42.2 Si el Comprador no ha utilizado el método de Mejor Oferta Final en la evaluación de Ofertas y **en los DDL** en referencia a IAO 37.2 se establece que Comprador utilizará Negociaciones con el Oferente de la Oferta Más Ventajosa, el Oferente seleccionado será invitado a Negociaciones antes de la adjudicación final del Contrato. Estas se realizarán en presencia de la entidad de probidad establecida en los DDL en referencia a la IAO 37.4.
- 42.3 Una vez determinado el Oferente con la Oferta Más Ventajosa, el Comprador le notificará prontamente el plazo para iniciar Negociaciones de conformidad con los DDL en referencia a las IAO 37.5. Las Negociaciones podrán incluir términos y condiciones, precio o aspectos sociales, ambientales,

innovadores y de ciberseguridad, siempre y cuando no se modifiquen los requisitos mínimos de la Oferta.

42.4 El Comprador negociará primero con el Oferente que haya presentado la Oferta Más Ventajosa. Si el resultado no es satisfactorio o no se alcanza un acuerdo, el Comprador notificará al Oferente que las Negociaciones concluyeron sin acuerdo y podrá entonces notificar al Oferente con la siguiente Oferta Más Ventajosa de la lista, y así sucesivamente hasta lograr un resultado satisfactorio.

**43. Derecho del Comprador a Variar las Cantidades en el Momento de la Adjudicación**

43.1 Al momento de adjudicar el Contrato, el Comprador se reserva el derecho de aumentar o disminuir la cantidad de los Bienes y Servicios Conexos especificados originalmente en la Sección VI, "Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos", siempre y cuando esta variación no exceda los porcentajes indicados **en los DDL**, ni altere los precios unitarios u otros términos y condiciones de la Oferta y del documento de licitación

**44. Notificación de la Adjudicación**

44.1 Antes del vencimiento del Período de Validez de la Oferta y al vencimiento del Plazo Suspensivo o de cualquier prórroga otorgada, si la hubiera, y tras la resolución satisfactoria de cualquier queja que se haya presentado en el curso del Plazo Suspensivo, el Comprador notificará al Oferente seleccionado, por escrito, que su Oferta ha sido aceptada. En la notificación de adjudicación (denominada adelante y en los Formularios del Contrato, la "Carta de Aceptación") se especificará el monto que pagará al Proveedor por la ejecución del Contrato (denominado en lo sucesivo, así como en las Condiciones Contractuales y en los Formularios del Contrato, el "Precio del Contrato").

44.2 Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de transmisión de la Carta de Aceptación, el Comprador publicará la Notificación de la Adjudicación del Contrato, que contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- (a) el nombre y la dirección del Comprador;
- (b) el nombre y el número de referencia del contrato que se está adjudicando y método de selección utilizado;
- (c) los nombres de todos los Oferentes que hubieran presentado Ofertas, con sus respectivos precios tal como se leyeron en voz alta y tal como se evaluaron;
- (d) los nombres de los Oferentes cuyas Ofertas fueron rechazadas (ya sea por no responder a los requisitos o por no cumplir con

los criterios de calificación) o no fueron evaluadas, con los motivos correspondientes;

- (e) si la adjudicación final utilizó Negociaciones, si procede;
- (f) el nombre del Oferente ganador, el precio final total del Contrato, su duración y un resumen de su alcance; y
- (g) el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva del Oferente seleccionado, si se especifica en los DDL en referencia a IAO 46.1.

44.3 La Notificación de la Adjudicación del Contrato se publicará en el sitio web de acceso gratuito del Comprador, si se encontrara disponible, o en al menos un periódico de circulación nacional del País del Comprador o en el boletín oficial. El Comprador también deberá incluir dicha notificación en el sitio web de la publicación de las Naciones Unidas *Development Business*.

44.4 Hasta que se prepare y perfeccione el Contrato formal, la Carta de Aceptación constituirá un Contrato vinculante.

#### **45. Explicaciones del Comprador**

45.1 Tras recibir de parte del Comprador la Notificación de Intención de Adjudicar a la que se hace referencia en la IAO 40.1, los Oferentes no favorecidos tendrán un plazo de tres (3) días hábiles para presentar una solicitud de explicaciones por escrito dirigida al Comprador sobre las razones por las cuales su Oferta no fue seleccionada. El Comprador deberá brindar las explicaciones correspondientes a todos los Oferentes cuya solicitud se reciba dentro del plazo establecido.

45.2 Cuando se reciba un pedido de explicación dentro de este plazo, el Comprador deberá proporcionarla dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores, a menos que decida, por razones justificadas, hacerlo fuera de ese período. En ese caso, el Plazo Suspensivo se extenderá automáticamente hasta los cinco (5) días hábiles posteriores al envío de la mencionada explicación. Si se produce una demora de este tipo en más de una explicación, el Plazo Suspensivo no podrá finalizar antes de los cinco (5) días hábiles posteriores a la última explicación proporcionada. El Comprador informará sin demora y por el medio más rápido disponible a todos los Oferentes acerca de la extensión del Plazo Suspensivo.

45.3 Cuando el Comprador reciba un pedido de explicaciones después de concluido el plazo de tres (3) días hábiles, deberá hacer llegar dicha explicación tan pronto como le sea posible y normalmente a más tardar a los quince (15) días hábiles después de la fecha de publicación de la Notificación de Adjudicación del Contrato. Las solicitudes de explicaciones recibidas una vez concluido el plazo

de tres (3) días hábiles no dará lugar a la prórroga del Plazo Suspensivo.

45.4 Las explicaciones a los Oferentes no seleccionados podrán darse por escrito o mediante una reunión de información, o ambas, a opción del Contratante. Los gastos incurridos para asistir a la reunión a recibir las explicaciones correrán por cuenta del Oferente.

**46. Firma del Contrato** 46.1 Inmediatamente después de la Notificación de la Adjudicación, el Comprador enviará el Convenio Contractual al Oferente seleccionado, y, si se especifica **en los DDL**, una solicitud para presentar el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva de la Sección IX, “Formularios del Contrato” que proporciona información adicional sobre su titularidad real. El Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva, si así se solicita, deberá enviarse dentro de los ocho (8) días hábiles posteriores a la recepción de esta solicitud.

46.2 Dentro de los veintiocho (28) días siguientes a la recepción del Convenio Contractual, el Oferente seleccionado deberá firmarlo, fecharlo y devolverlo al Comprador.

46.3 No obstante lo establecido en la IAO 46.2 precedente, en caso de que la firma del Convenio Contractual de Contrato se vea impedida por alguna restricción de importación atribuible al Comprador, al País del Comprador o al uso de los productos/bienes, sistemas o servicios que han de proveerse y que dichas restricciones de importación provengan de regulaciones comerciales de un país proveedor de los productos/bienes, sistemas o servicios, el Licitante no será obligado por su Oferta. Lo anterior tendrá efecto siempre y cuando el Licitante pueda demostrar, a satisfacción del Banco y el Comprador, que la firma del Convenio Contractual no se ha visto impedida por la falta de diligencia de parte del Licitante en el cumplimiento de las formalidades tales como las solicitudes para permisos, autorizaciones y licencias necesarias para la exportación de los productos/bienes, sistemas o servicios de acuerdo con los términos del Contrato.

**47. Garantía de Cumplimiento** 47.1 Dentro de los veintiocho (28) días siguientes a la recepción de la Carta de Aceptación cursada por el Comprador, el Oferente seleccionado deberá presentar la Garantía de Cumplimiento de conformidad con las Condiciones Generales del Contrato utilizando para ello el formulario de Garantía de Cumplimiento incluido en la Sección IX, “Formularios del Contrato”, o cualquier otro formulario aceptable para el Comprador. Si el Oferente seleccionado suministra una fianza como Garantía de

Cumplimiento, debe cerciorarse de que la fianza haya sido emitida por una compañía de fianzas o seguros que resulte aceptable para el Comprador. Toda institución extranjera que proporcione una fianza deberá tener una institución financiera corresponsal en el país del Comprador, a menos que el Comprador haya convenido por escrito que no se requiere una institución financiera corresponsal.

47.2 El incumplimiento, por parte del Oferente seleccionado, de su obligación de presentar la Garantía de Cumplimiento antes mencionadas o de firmar el Convenio Contractual constituirá causa suficiente para la anulación de la adjudicación y la pérdida de la Garantía de Mantenimiento de la Oferta. En ese caso, el Comprador puede adjudicar el Contrato al Oferente que presentó la segunda Oferta Más Ventajosa.

**48. Quejas  
Relacionadas con  
Adquisiciones**

48.1 Los procedimientos para presentar una queja relacionada con el proceso de adquisiciones se especifican en **los DDL**.

## Sección II. Datos de la Licitación (DDL)

Los datos específicos que se presentan a continuación sobre los bienes que hayan de adquirirse complementarán, suplementarán o enmendarán las disposiciones de las Instrucciones a los Oferentes (IAO). En caso de conflicto, las disposiciones contenidas aquí prevalecerán sobre las disposiciones de las IAO.

<b>A. Aspectos Generales</b>	
<b>IAO 1.1</b>	<p>El número de referencia de la Licitación es: <b><u>LPI-002-2025</u></b></p> <p>El Comprador es: <b><u>Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)</u></b></p> <p>El nombre de la Solicitud de Ofertas (SDO) es: <b>Contratación de Centro de Contacto Gubernamental</b></p> <p><i>Proc Id: PN-L1171-P00037.</i></p>
<b>IAO 1.1</b>	<p>La adquisición que compone esta Licitación se le adjudicará a un solo oferente a través de <b>UN LOTE ÚNICO</b> siempre y cuando haya cumplido con los requerimientos solicitados en esta Solicitud de Oferta.</p>
<b>IAO 1.3</b> <b>Sistema electrónico de adquisiciones</b>	<p>El Comprador <b>usará</b> sistemas electrónicos de adquisiciones para gestionar esta Solicitud de Ofertas (SDO) a nivel de la República de Panamá <a href="https://www.panamacompra.gob.pa/">https://www.panamacompra.gob.pa/</a>; y la publicación de los anuncios al proceso de contratación y notificación de adjudicación, a nivel internacional, se realizarán en el sitio web del Banco Interamericano de Desarrollo.</p> <p>El sistema electrónico de adquisiciones Panamacompra, se utilizará para gestionar los siguientes aspectos del proceso de adquisición, tales como la publicación de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de la licitación,</li> <li>• Enmiendas y/o aclaraciones del documento de licitación</li> <li>• Acta de Apertura de las Ofertas,</li> <li>• Resolución de adjudicación</li> <li>• Contrato y enmiendas de existir</li> </ul> <p><b>Una vez emitida la Notificación de Intención de Adjudicación (NIA), el Contratante podrá también publicar el contenido de las ofertas que se reciban, con excepción de la información que haya sido identificada como Confidencial por cada oferente participante.</b></p>
<b>IAO 1.4</b>	<p>No aplica.</p>

<b>IAO 2.1</b>	<p>El Prestatario es: Gobierno de la “República de Panamá” quién ha designado como Organismo Ejecutor del proyecto a la “Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)”.</p> <p><b>Contrato de Préstamo N°5501/OC-PN. Programa Panamá Digital, PN-L1171.</b></p> <p>Monto del Convenio de Préstamo o Financiamiento: <b>USD\$60,000,000.00</b></p> <p>El nombre del Proyecto es: <b>Contratación de Centro de Contacto Gubernamental.</b></p> <p>Componente 2: <b>Plataforma de gobierno y servicios digitales.</b></p> <p>Actividad: 2.7.3. <b>Contratación de Centro de Contacto Gubernamental</b></p> <p>Dada la fecha límite de vencimiento para el último desembolso del Contrato de Préstamo No. 5501/OC-PN, la AIG se compromete a pagar con recursos propios el saldo remanente del contrato que pueda resultar una vez vencido dicho Contrato de Préstamo.</p>
<b>IAO 4.3</b>	<p>En el sitio virtual del Banco (<a href="http://www.iadb.org/integridad">www.iadb.org/integridad</a>) se facilita información sobre las empresas y personas sancionadas.</p>
<b>IAO 4.4</b>	<p>El número máximo de integrantes de la APCA: ninguno</p>
<b>B. Contenido del Documento de Licitación</b>	
<b>IAO 7.1</b>	<p>El Comprador responderá por escrito a todas las solicitudes de aclaración, siempre que dichas solicitudes sean recibidas al menos <b>veintiún (21)</b> días antes de la fecha límite para la presentación de ofertas, <b><u>hasta el 26 de mayo de 2025.</u></b></p> <p>Para <b><u> fines de aclaración del Documento de Licitación </u></b>únicamente, la dirección del Comprador es:</p> <p><b>Atención:</b> Ing. Adolfo Fábrega</p> <p><b>Dirección:</b> Oficinas de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), ubicada en Avenida Simón Bolívar, Vía Transístmica. Panamá, República de Panamá.</p> <p><b>Edificio:</b> PH NYSO.</p> <p><b>Número de piso/oficina:</b> Piso 2/ Recepción oficinas de la AIG.</p> <p><b>Ciudad:</b> Panamá</p> <p><b>País:</b> Panamá</p> <p><b>Teléfono:</b> (507) 520-7400 / 7500</p> <p>Dirección de correo electrónico: <a href="mailto:bid_panamadigital@aig.gob.pa">bid_panamadigital@aig.gob.pa</a></p>

	<p>Página web: <a href="https://www.panamacompra.gob.pa/">https://www.panamacompra.gob.pa/</a> Será publicada la información sobre el Proceso de Licitación.</p> <p><b><u>Reunión Informativa</u></b></p> <p>Con el objeto de absolver y aclarar todas las consultas y observaciones que los proponentes tengan a bien hacer, se realizará una reunión presencial en las oficinas de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, ubicada en Avenida Simón Bolívar, Vía Transístmica. Panamá, República de Panamá, Piso 2, a las <b><u>9:00 a.m. del día 19 de mayo de 2025.</u></b></p> <p>Es responsabilidad del Oferente señalar toda ambigüedad, contradicción, omisión, etc., antes de presentar su oferta, a fin de asegurarse de que la oferta cumpla con todos los requisitos exigidos, incluidos los documentos de soporte solicitados en los documentos de licitación. Por tanto, todos los posibles Oferentes que requieran aclaraciones sobre el documento de licitación deberán solicitarlas al Contratante por escrito a la dirección indicada en estos DDL.</p>
<b>C. Preparación de las Ofertas</b>	
<b>IAO 10.1</b>	<p>El idioma de la Oferta es: <b><u>español.</u></b></p> <p>Todo el intercambio de correspondencia se hará en el idioma <b><u>español.</u></b></p> <p>El idioma utilizado para la traducción de los documentos justificativos y el material impreso que formen parte de la Oferta es <b><u>español.</u></b></p>
<b>IAO 11.1 (j)</b>	<p>El Oferente presentará los siguientes documentos adicionales junto con su Oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia simple u original del Certificado del Registro Público vigente a la fecha establecida para la recepción y apertura de las ofertas, en donde conste quiénes son los directores, los dignatarios y representante o si existe algún poder, se describan las facultades otorgadas al apoderado. En el caso de empresas extranjeras las mismas deberán presentar la documentación equivalente en su país de origen.</li> <li>• Copia simple del Aviso de Operación donde se detalle la fecha del inicio de operación y descripción de las actividades a las cuales se dedica la empresa. En el caso de las empresas extranjeras, las mismas deberán aportar el documento equivalente en su país de origen. Cuando el Oferente es un consorcio, este requerimiento aplica a todos sus miembros.</li> <li>• Estados Financieros de los años 2021, 2022 y 2023 al cierre de su año fiscal, debidamente certificados por un Contador Público Autorizado (CPA) o una firma de auditores. En caso de que la oferta sea presentada por una asociación en participación, consorcio o asociación (APCA), cada miembro deberá presentar los estados financieros solicitados. Los Estados Financieros deberán ser presentados en la moneda de (US\$) Dólares de los Estados Unidos de América. Por lo cual en caso de no contar con los mismos en la moneda solicitada, deberán solicitar a su</li> </ul>

banco que confirme formalmente por escrito las Tasas de Cambios vigentes aplicadas a su moneda para las fechas relacionados con la emisión de los Estados Financieros presentados.

- Presentar una (01) carta que acredite el acceso a línea de crédito bancario o línea de crédito comercial o carta de referencia bancaria, con un mínimo de seis (6) cifras bajas en la moneda de (US\$) Dólares de los Estados Unidos de América. La carta de línea de crédito bancaria y carta de referencia bancaria deberán ser emitidas por entidades bancarias nacionales o internacionales. En el caso de entidades bancarias internacionales, deberá presentar carta o certificación emitida por el ente regulador en su país de origen que acredite que el Banco emisor cuenta con licencia vigente para operar. La carta de línea de crédito comercial deberá ser emitida por una empresa que mantenga una relación comercial satisfactoria con el oferente y así debe constar en la misma.

Las cartas deberán ser emitidas con posterioridad a la fecha de publicación de la convocatoria de esta licitación y dirigida a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Cuando el Oferente sea un Consorcio este requisito deberá ser cumplido por al menos uno de los miembros del Consorcio.

- El proponente deberá presentar cartas de referencia de proyectos realizados y recibido a satisfacción en los últimos diez (10) años que certifiquen que ha realizado mínimo tres (03) proyectos donde haya brindado los servicios de Atención de Centro de Contactos. Las cartas presentadas podrán ser de clientes a nivel gubernamental como del sector privado. En caso de Consorcio, se sumarán los proyectos de cada uno de los miembros.
- El oferente deberá presentar cartas de referencia que lo acrediten ser una empresa con un mínimo de diez (10) años de experiencia comprobada en manejo y gestión de Centro de Atención Ciudadana. Cuando el Oferente sea un Consorcio este requisito deberá ser cumplido por todos los miembros del Consorcio
- El proponente deberá incluir en su oferta técnica, un documento con la descripción detallada del servicio ofertado y la descripción de la plataforma que lo soporta, para evaluar que cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas, incluyendo metodología y plan de trabajo y la estructura organizacional de Expertos Claves.
- Hoja de vida de los expertos claves que forman la estructura organizacional, en el formulario Currículo Vitae (CV), de los siguientes:
  - Un (1) Director Administrativo
  - Un (1) Director de Sistemas

	- Tres (3) Supervisores
IAO 13.1	<b><u>No se permitirá</u></b> presentar Ofertas alternativas.
IAO 14.5	Los precios cotizados por el Oferente <b><u>no estarán</u></b> sujetos a ajustes durante la ejecución del Contrato.
IAO 14.6	Los precios cotizados deberán corresponder al 100% de los servicios requeridos.
IAO 14.7	La edición de Incoterms es: Incoterms 2020.
IAO 14.8 (b) (i) y (c) (v)	Lugar de destino: Ciudad de Panamá, República de Panamá.
IAO 14.8 (a) (iii); (b) (ii) y (c) (v)	No aplica
IAO 15.1	El Oferente <b><u>está</u></b> obligado a cotizar en la moneda del País del Comprador la porción del precio de la Oferta que corresponde a gastos en que se incurra en esa moneda.
IAO 16.4	Período de tiempo estimado de funcionamiento de los Bienes (para efectos de repuestos): <b>NO APLICA</b>
IAO17.2 (a)	<b><i>No se requiere</i></b> la autorización del fabricante.
IAO 17.2 (b)	<b><i>No se requieren</i></b> servicios posteriores a la venta.
IAO 18.1	El período de validez de la Oferta será de <b><u>ciento veinte (120)</u></b> días contados a partir de la fecha de presentación de Ofertas.
IAO 18.3 (a)	<b>No aplica</b>
IAO 19.1	<b><u>Se exigirá una Declaración de Mantenimiento de la Oferta.</u></b> No se exigirá una Garantía de Mantenimiento de la Oferta.
IAO 19.3 (d)	Otros tipos de garantías aceptables: <b><i>“Ninguno”</i></b>
IAO 19.9	Si el Oferente ejecuta cualquiera de las acciones mencionadas en las IAO 19.9 (a) o (b), el Prestatario declarará al Oferente no elegible como adjudicatario de Contratos del Comprador por un período de <b><u>tres (3) años.</u></b>

<b>IAO 20.1</b>	Además de la oferta original, el número de copias es: una (1) copia impresa y una (1) copia digital mediante un dispositivo USB.
<b>IAO 20.3</b>	La confirmación escrita de la autorización para firmar en nombre del Oferente consistirá en:  (i) Documento Legal que certifique que es el Representante Legal de la Empresa o (ii) Documento Legal, certificación registral o poder notariado, que lo acredite para firmar en nombre del Oferente.  Deberá presentar adicionalmente copia simple de la cédula de identidad personal o pasaporte del representante legal del Oferente y, cuando corresponda, la del representante autorizado a firmar en nombre del Oferente.

<b>D. Presentación y Apertura de las Ofertas</b>	
<b>IAO 22.1</b>	<p>Para <b><u>fin</u>s de presentación de la Oferta</b> únicamente, la dirección del Comprador es:</p> <p><b>Atención:</b> Ing. Adolfo Fábrega</p> <p><b>Dirección:</b> Oficinas de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), ubicada en Avenida Simón Bolívar, Vía Transístmica. Panamá, República de Panamá.</p> <p><b>Edificio:</b> PH NYSO.</p> <p><b>Número de piso/oficina:</b> Piso 2/ Recepción oficinas de la AIG.</p> <p><b>Ciudad:</b> Panamá</p> <p><b>País:</b> Panamá</p> <p>La fecha límite para la presentación (y/o retiros, sustituciones o modificaciones) de las Ofertas es:</p> <p><b><u>Fecha: 16 de junio de 2025.</u></b></p> <p><b><u>Hora: 10:00 a.m.</u></b></p> <p>Los Oferentes <b><u>no tendrán</u></b> la opción de presentar las Ofertas por vía electrónica.</p>
<b>IAO 25.1</b>	<p>La apertura de las Ofertas (así como la lectura de notificaciones de retiro, sustitución o modificación de Ofertas, si hubiera) se realizará en la fecha y el lugar siguientes:</p> <p><b>Dirección:</b> Oficinas de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), ubicada en Avenida Simón Bolívar, Vía Transístmica. Panamá, República de Panamá.</p> <p><b>Edificio:</b> PH NYSO.</p> <p><b>Número de piso/oficina:</b> Piso 2/</p> <p><b>Ciudad:</b> Panamá</p> <p><b>País:</b> Panamá</p> <p><b><u>Fecha: 16 de junio de 2025.</u></b></p> <p><b><u>Hora: 10:30 a.m.</u></b></p>
<b>IAO 25.6</b>	<p>La Carta de la Oferta y la Lista de Precios deberán ser numeradas y firmadas con las iniciales de dos (2) de los representantes del Comprador a cargo de la Apertura de Ofertas. Los representantes designados serán: la persona encargada de presidir el Acto de Apertura y la persona encargada del proceso de adquisiciones.</p>

<b>E. Evaluación y Comparación de las Ofertas</b>	
<b>IAO 30.3</b>	El ajuste se basará en el precio <b><i>“promedio”</i></b> del artículo o componente según su cotización en otras Ofertas que cumplan sustancialmente con los requisitos. Si no es posible determinar el precio del artículo o el componente a partir de otras Ofertas que cumplan sustancialmente con los requisitos, el Comprador utilizará su mejor estimación.
<b>IAO 32.1</b>	La moneda que se utilizará a fin de evaluar y comparar las Ofertas para convertir en una sola moneda, al tipo de cambio vendedor, todos los precios de las Ofertas expresados en diversas monedas es: <i>Dólares de los Estados Unidos de América</i> . La fuente del tipo de cambio será: <i>Banco Nacional de Panamá</i> La fecha del tipo de cambio será: 03 de junio de 2025.
<b>IAO 33.1</b>	<b><i>“No se aplicará”</i></b> un margen de preferencia nacional.
<b>IAO 34.2 (a)</b>	La evaluación se hará por <b><i>el total de los servicios requeridos que se detallan en el documento de licitación.</i></b>
<b>IAO 34.6</b>	Los ajustes se determinarán utilizando los siguientes criterios de entre los enumerados en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación” <b><i>remítase a la Sección mencionada.</i></b>
<b>F. Adjudicación del Contrato</b>	
<b>IAO 43.1</b>	Las cantidades podrán aumentarse, como máximo, en un <b><i>(No Aplica)</i></b> Las cantidades podrán reducirse, como máximo, en un <b><i>(No aplica)</i></b>
<b>IAO 46.1</b> <b>Propiedad Efectiva</b>	El Oferente seleccionado <b><i>“debe”</i></b> suministrar el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva.
<b>IAO 48</b> <b>Quejas relacionadas con Adquisiciones</b>	Los procedimientos para presentar una queja relacionada con la adquisición se detallan en las Políticas para la Adquisición de Bienes y Obras Financiadas por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2349-15. La directriz técnica para el manejo de protestas emitida por el Banco Interamericano de Desarrollo se encuentra disponible en el siguiente <a href="#">enlace</a> . Si un Oferente desea presentar una queja relacionada con la adquisición, el Oferente deberá presentar su reclamación por escrito (por los medios más rápidos disponibles, que son correo electrónico), a:  <b>A la atención de:</b> Adolfo Fábrega.  <b>Título / posición:</b> Administrador General.

	<p><b>Comprador:</b> <i>Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)</i></p> <p><b>Dirección de correo electrónico:</b> <a href="mailto:bid_panamadigital@aig.gob.pa">bid_panamadigital@aig.gob.pa</a> <a href="mailto:rebecerra@aig.gob.pa">rebecerra@aig.gob.pa</a> <a href="mailto:achanis@aig.gob.pa">achanis@aig.gob.pa</a> <a href="mailto:yyanis@aig.gob.pa">yyanis@aig.gob.pa</a></p>
--	--

## **Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación**

Esta Sección contiene todos los criterios que el Comprador aplicará para evaluar las Ofertas y calificar a los Oferentes cuando se requiera esa calificación en la evaluación técnica de la Parte Técnica. No se emplearán factores, métodos ni criterios que no se encuentren especificados en la presente Sección de este Documento de Licitación.

Se procederá a verificar que la oferta esté completa de conformidad con todos los requisitos solicitados en el documento de licitación.

Adicional a los documentos solicitados en la IAO 11 “Documentos que Componen la Oferta” se verificara que el oferente presente la documentación adicional solicitada en la IAO 11.1 (j) de la Sección II. Datos de la Licitación (DDL).

1. Margen de Preferencia (IAO 33) (No aplica)

**2. Oferta Más Ventajosa**

El Comprador utilizará los criterios y las metodologías enumerados en las secciones 3 y 4 a continuación para determinar la Oferta Más Ventajosa. La Oferta Más Ventajosa es aquella que cumple con los criterios de calificación y que:

- (a) se ajusta sustancialmente al documento de licitación, y
- (b) tiene el costo evaluado más bajo.

**3. Evaluación (IAO 34)**

- 3.1. Criterios de evaluación (IAO 34.6) (No aplica)
- 3.2. Contratos Múltiples (IAO 34.4) (No aplica)
- 3.3. Ofertas Alternativas (IAO 13.1) (No aplica)

4. Mejor Oferta Final o Negociaciones (IAO 37) (No aplica)

**5. Calificación del Oferente (IAO 38)**

5.1. Criterios de Calificación (IAO 38.1)

Luego de determinar entre las Ofertas que cumplen sustancialmente con los requisitos la que presenta el costo evaluado más bajo de acuerdo con la IAO 35, y, si corresponde, de evaluar cualquier Oferta Anormalmente Baja (de acuerdo con la IAO 36), entablar Negociaciones o invitar a la Mejor Oferta Final, como corresponda (de acuerdo con la IAO 37) el Comprador efectuará la calificación posterior del Oferente de acuerdo con la IAO 38, empleando únicamente los requisitos estipulados. Los requisitos que no estén incluidos en el siguiente texto no podrán utilizarse para evaluar las calificaciones del Oferente.

(i) Experiencia y Capacidad Técnica

- 1. El proponente deberá incluir en su oferta técnica, un documento con la descripción detallada del servicio ofertado y la descripción de la plataforma que lo soporta, para evaluar que cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas, incluyendo metodología y plan de trabajo y la estructura organizacional de Expertos Claves.
- 2. Evaluación de la Oferta Técnica

**Resumen de la distribución total de Puntos**

Los criterios y subcriterios, y el sistema de puntos que se asignarán a la evaluación de las Propuestas Técnicas es:

<b>Criterios</b>	<b>Puntos</b>
<b>Experiencia y capacidad técnica</b>	20
<b>Lógica de la metodología y plan de trabajo propuesto en respuesta a los requerimientos técnicos</b>	30
<b>Calificaciones de los Expertos Clave y competencia para el trabajo calificaciones de los Expertos Clave y competencia para el trabajo.</b>	50
<b>Total</b>	100

### Detalle de la tabla de puntuación

<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>Puntos</b>	<b>Observación de la Comisión Evaluadora</b>
<b>(i) Tener Experiencia y capacidad técnica (Total 20 pts.)</b>	20	
<p>a) El oferente deberá ser una empresa con un mínimo de diez (10) años de experiencia comprobada en manejo y gestión de Centro de Atención Ciudadana. Cuando el Oferente sea un Consorcio este requisito deberá ser cumplido por todos los miembros del Consorcio. En caso de Consorcio se evaluará a la empresa que cuente con la mayor cantidad de años de experiencia. Se acreditará mediante la presentación de cartas de referencia.</p> <p>10 a 12 años de experiencia = 7.5</p> <p>Más de 12 años de experiencia = 10</p>		
<p>b) Deberá presentar mínimo tres (3) proyectos donde haya brindado los servicios de Atención de Centro de Contactos.</p> <p>Los proyectos presentados deberán ser de los últimos diez (10) años y se aceptarán experiencias realizadas tanto a nivel gubernamental como del sector privado y se acreditarán con la presentación de cartas de referencia donde el cliente certifique haber recibido a satisfacción los servicios. En caso de Consorcio, se sumarán los proyectos de cada uno de los miembros del Consorcio.</p>		

De 3 a 4 proyectos = 7.5		
Más de 4 proyectos = 10		
<b>(ii) Lógica de la metodología y plan de trabajo propuesto en respuesta a los requerimientos técnicos (Total 30 pts.)</b>	30	
a) Enfoque técnico y metodología <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel Alto (15) puntos</li> <li>• Nivel Medio (8) puntos</li> <li>• Nivel bajo (0) puntos</li> </ul>		
b) Plan de trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel Alto (15) puntos</li> <li>• Nivel Medio (8) puntos</li> <li>• Nivel bajo (0) puntos</li> </ul>		
<b>(iii) Calificaciones de los Expertos Clave y competencia para el trabajo (Total 50pts)</b>		
<b>a) (1) Director administrativo</b>	21 puntos	
<b>Formación Profesional (hasta 8 puntos):</b> Licenciatura en Administración de empresas y/o administración pública y/o Gestión de Servicios. Se valorará además maestría y postgrados en dichas licenciaturas  - Nivel de licenciatura y maestría = 8 pts - Nivel de licenciatura y postgrado = 6 pts - Nivel de licenciatura = 4 pts - Nivel inferior a licenciatura = 0 pts		
<b>Experiencia General (hasta 8 puntos):</b> 5 años de experiencia como director administrativo en Centro de Contacto <input type="checkbox"/> Más de 5 años = 8 pts <input type="checkbox"/> 5 años = 6 pts <input type="checkbox"/> Menos de 5 años = 0 pts		
<b>Experiencia Específica (hasta 5 puntos):</b> haber participado en al menos un (1) proyecto donde se haya brindado los servicios de Atención de Centro de Contactos. <input type="checkbox"/> Más de 1 proyectos = 5 pts <input type="checkbox"/> 1 proyectos = 3 pts <input type="checkbox"/> Menos de 1 proyectos = 0 pts		
<b>b) (1) Director de Sistemas</b>	20 puntos	
<b>Formación Profesional (hasta 9 puntos):</b> Licenciatura en Sistemas Computacionales y/o Tecnología de la Información y Comunicaciones y/o Licenciatura en Software		

<p>y/o Licenciatura en Seguridad Informática y Redes y/o Licenciatura en Ciencias de la Computación y/o Licenciatura en Ciencias de Datos. Se valorará además maestrías o postgrados en dichas áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de licenciatura y maestría = 9 pts</li> <li>- Nivel de licenciatura y postgrado = 6 pts</li> <li>- Nivel de licenciatura = 4 pts</li> <li>- Nivel inferior a licenciatura = 0 pts</li> </ul>		
<p><b>Experiencia General (hasta 6 puntos): 3</b> años de experiencia como director de sistemas en Centro de Contacto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Más de 3 años = 6 pts</li> <li><input type="checkbox"/> 3 años = 4 pts</li> <li><input type="checkbox"/> Menos de 3 años = 0 pts</li> </ul>		
<p><b>Experiencia Específica (hasta 5 puntos):</b> haber participado en al menos un (1) proyectos donde se haya brindado los servicios de infraestructuras y telecomunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Más de 1 proyectos = 5pts</li> <li><input type="checkbox"/> 1 proyectos = 3 pts</li> <li><input type="checkbox"/> Menos de 1 proyectos = 0 pts</li> </ul>		
<p><b>c) (3) Supervisores (hasta 9 puntos para los 3 a razón de hasta 3 puntos cada uno)</b></p>	9 puntos	
<p><b>Formación Profesional (hasta 1 puntos):</b> Licenciatura en Administración de Empresas y/o Gestión de Servicios Públicos y/o Administración Pública y/o Gestión de clientes y/o Gestión del Talento Humano y/o Manejo de Equipos en Centros de Contactos, Ingeniero Industrial, Ingeniero en Sistemas. Se valorará además maestrías o postgrados en dichas áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de licenciatura y maestría = 1 pts</li> <li>- Nivel de licenciatura y postgrado = 0.7 pts</li> <li>- Nivel de licenciatura = 0.5 pts</li> <li>- Nivel inferior a licenciatura = 0 pts</li> </ul>		
<p><b>Experiencia General (hasta 1 puntos): 5</b> años de experiencia como supervisor de operaciones y/o supervisor de gestión de casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Más de 5 años = 1 pts</li> <li><input type="checkbox"/> 5 años = 0.5 pts</li> <li><input type="checkbox"/> Menos de 5 años = 0 pts</li> </ul>		

<p><b>Experiencia Específica (hasta 1 puntos):</b> haber participado en al menos dos (2) proyectos donde se haya brindado los servicios de supervisión del talento humano y y/o Gestión de Casos en Centros de Contactos público y/o privado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Más de 2 proyectos = 1 pts</li> <li><input type="checkbox"/> 2 proyectos = 0.5 pts</li> <li><input type="checkbox"/> Menos de 2 proyectos = 0 pts</li> </ul>		
<b>Total</b>	100 puntos	

### **Descripción de los Criterios para la Evaluación del Enfoque Técnico y Metodología, y el Plan de Trabajo.**

#### **a. Enfoque Técnico y Metodología.**

El oferente debe explicar su comprensión de los objetivos del trabajo (e indicar otros alcances adicionales que el oferente determine desarrollar adicionalmente y que complemente el proyecto), enfoque de los servicios, metodología para llevar a cabo las actividades y obtener los productos esperados, y el grado de detalle de dichos productos. Deberá destacar los problemas que se están tratando y su importancia y explicar el enfoque técnico que adoptara y resaltara la compatibilidad de esa metodología con el enfoque propuesto.

El oferente debe expresar su comprensión de los objetivos y el alcance solicitados. Adicionalmente, el oferente puede incluir en su propuesta, los aspectos adicionales que consideren se deben desarrollar, ampliar, otros que complemente o enriquezcan el proyecto a su consideración y/o experiencia.

Debe presentar su enfoque de los servicios solicitados, la metodología a utilizar, las actividades, los productos y el grado de detalle de dichos productos. Deberá destacar las dificultades a manejar y explicar el enfoque técnico que adoptará.

Lo expuesto manifestara su grado de comprensión del trabajo a realizar la metodología a emplear y su nivel de experiencia en: Los servicios de un Centro de Contacto Gubernamental.

#### **Nivel alto.**

Para alcanzar este nivel de evaluación, debe haber presentado en su propuesta, una total o elevada comprensión de los objetivos del trabajo.

La propuesta debe mostrar un alto nivel de definición del proyecto, uso de indicadores de control, su modelo de entrega del servicio y su estrategia o método de gestión (planificación, ejecución, control y cierre), que es coherente y asegure un buen grado de certeza del cumplimiento de los objetivos y requerimientos del proyecto.

#### **Nivel medio.**

La propuesta se clasificará en este nivel, si lo formulado demuestra que el oferente tuvo una media comprensión de los objetivos del trabajo y que su metodología es parcialmente

adecuada, así como su modelo de entrega de servicio, otros, y que todo esto solo garantizara un parcial cumplimiento de los objetivos y requerimientos del proyecto.

### **Nivel bajo.**

La propuesta se clasificará en este nivel, si lo formulado demuestra que el oferente tuvo una baja comprensión de los objetivos del trabajo y que su metodología no es totalmente adecuada o coherente, como así su modelo de entrega de servicio, otros, y que no garantiza un adecuado cumplimiento de los objetivos y requerimientos del proyecto.

### **b. Plan de Trabajo**

Consiste en una descripción clara y detallada de la organización que el oferente propone para asegurar el cumplimiento de los objetivos y alcance del servicio. Así mismo, se deberá proponer las actividades principales y (o) procesos para su estrategia y (o) metodología de atención en el centro de contacto gubernamental.

El Plan de trabajo deberá ser consistente con el enfoque técnico y la metodología, demostrando una comprensión de las especificaciones técnicas y habilidad para traducirlos a un plan de trabajo factible. Aquí se deberá incluir una lista de los documentos finales (incluidos informes, otros), que deberán ser presentados como producto final.

En cuanto a su redacción, lo más aconsejable es que siga un hilo argumental (esquema o resumen), que se haga entender fácilmente, que describa las actividades, procesos para su estrategia y (o) metodología, a qué se enfrenta y cómo se logra ejecutarlo.

El Plan debe ser realista y presentar estimaciones y proyecciones, si aplica.

En el Plan de Trabajo no solo hay que explicar qué van a hacer, sino que también es necesario que argumenten por qué hay que hacerlo.

### **Nivel alto.**

Para alcanzar este nivel de evaluación, el oferente debe presentar un Plan que considere lo expuesto anteriores y los siguientes aspectos, de forma clara y precisa:

- Los objetivos que se pretenden conseguir con la iniciativa.
- Los obstáculos que hay que resolver para su consecución.
- Los recursos necesarios, tanto humanos como materiales para su desarrollo.
- La estrategia para superar las limitaciones y llevar a cabo del trabajo

### **Nivel medio.**

La propuesta se clasificará en este nivel, si lo formulado demuestra que el oferente tuvo una media comprensión de los aspectos solicitados, no logrando un alto nivel de detalle en su Plan.

### **Nivel bajo.**

La propuesta será clasificada en este nivel si se evidencia que el oferente tiene una comprensión limitada de los aspectos solicitados, sin alcanzar un nivel medio de detalle y sin garantizar un cumplimiento adecuado del plan de trabajo ni una organización que asegure la ejecución efectiva del proyecto.

Para avanzar a la siguiente etapa de la Evaluación de la Capacidad Financiera, el oferente debe obtener un puntaje técnico mínimo de **71 puntos**. Si el oferente no alcanza el puntaje mínimo establecido, su oferta será rechazada por no cumplir con los requisitos de calificación establecidos en esta sección III, Criterios de Evaluación y Calificación.

(ii) Capacidad financiera:

El Oferente deberá proporcionar prueba documental que demuestre que cumple los siguientes requisitos financieros:

- a) Tener una facturación promedio en los años 2021, 2022 y 2023 de por lo menos la mitad del valor al monto de su oferta. En caso de consorcio este requisito podrá cumplirse sumando la facturación promedio de todas las empresas que conforman el consorcio. Este criterio será verificado de los Estados Financieros Auditados presentados por el oferente, específicamente en la validación de los Informes de Estado de Resultado, de los periodos solicitados.

b) El proponente deberá presentar como mínimo:

- Presentar una (01) carta que acredite el acceso a línea de crédito bancario o línea de crédito comercial o carta de referencia bancaria, con un mínimo de seis (6) cifras bajas en la moneda de (US\$) Dólares de los Estados Unidos de América. La carta de línea de crédito bancaria y carta de referencia bancaria deberán ser emitidas por entidades bancarias nacionales o internacionales. En el caso de entidades bancarias internacionales, deberá presentar carta o certificación emitida por el ente regulador en su país de origen que acredite que el Banco emisor cuenta con licencia vigente para operar. La carta de línea de crédito comercial deberá ser emitida por una empresa que mantenga una relación comercial satisfactoria con el oferente y así debe constar en la misma.

La carta deberá ser emitida con posterioridad a la fecha de publicación de la convocatoria de esta licitación y dirigida a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Cuando el Oferente sea un Consorcio este requisito deberá ser cumplido por al menos uno de los miembros del Consorcio.

## Sección IV. Países Elegibles

### Elegibilidad para el suministro de bienes, la construcción de obras y la prestación de servicios en adquisiciones financiadas por el Banco

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

Alemania, Argentina, Austria, Bahamas, Barbados, Bélgica, Belice, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, Eslovenia, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Israel, Italia, Jamaica, Japón, México, Nicaragua, Noruega, Países Bajos, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, República de Corea, República Dominicana, República Popular de China, Suecia, Suiza, Surinam, Trinidad y Tobago, Uruguay, y Venezuela.

#### *Territorios elegibles*

- (a) Guadalupe, Guyana Francesa, Martinica, Reunión – por ser Departamentos de Francia.
- (b) Islas Vírgenes Estadounidenses, Puerto Rico, Guam – por ser Territorios de los Estados Unidos de América.
- (c) Aruba – por ser País Constituyente del Reino de los Países Bajos; y Bonaire, Curazao, Sint Maarten, Sint Eustatius – por ser Departamentos de Reino de los Países Bajos.
- (d) Hong Kong – por ser Región Especial Administrativa de la República Popular de China.

#### *2) Criterios para determinar Nacionalidad y el país de origen de los bienes y servicios*

Para efectuar la determinación sobre: (a) la nacionalidad de las firmas e individuos elegibles para participar en contratos financiados por el Banco y (b) el país de origen de los bienes y servicios, se utilizarán los siguientes criterios:

#### **(A) Nacionalidad**

- (a) **Un individuo** tiene la nacionalidad de un país miembro del Banco si el o ella satisface uno de los siguientes requisitos:
  - (i) es ciudadano de un país miembro; o
  - (ii) ha establecido su domicilio en un país miembro como residente “bona fide” y está legalmente autorizado para trabajar en dicho país.
- (b) **Una firma** tiene la nacionalidad de un país miembro si satisface los dos siguientes requisitos:
  - (i) está legalmente constituida o incorporada conforme a las leyes de un país miembro del Banco; y
  - (ii) más del cincuenta por ciento (50%) del capital de la firma es de propiedad de individuos o firmas de países miembros del Banco.

Todos los socios de una asociación en participación, consorcio o asociación (APCA) con responsabilidad mancomunada y solidaria y todos los subcontratistas deben cumplir con los requisitos arriba establecidos.

**(B) Origen de los Bienes**

Los bienes se originan en un país miembro del Banco si han sido extraídos, cultivados, cosechados o producidos en un país miembro del Banco. Un bien es producido cuando mediante manufactura, procesamiento o ensamblaje el resultado es un artículo comercialmente reconocido cuyas características básicas, su función o propósito de uso son substancialmente diferentes de sus partes o componentes.

En el caso de un bien que consiste de varios componentes individuales que requieren interconectarse (lo que puede ser ejecutado por el suministrador, el comprador o un tercero) para lograr que el bien pueda operar, y sin importar la complejidad de la interconexión, el Banco considera que dicho bien es elegible para su financiación si el ensamblaje de los componentes individuales se hizo en un país miembro. Cuando el bien es una combinación de varios bienes individuales que normalmente se empaacan y venden comercialmente como una sola unidad, el bien se considera que proviene del país en donde éste fue empacado y embarcado con destino al comprador.

Para efectos de determinación del origen de los bienes identificados como “hecho en la Unión Europea”, estos serán elegibles sin necesidad de identificar el correspondiente país específico de la Unión Europea.

El origen de los materiales, partes o componentes de los bienes o la nacionalidad de la firma productora, ensambladora, distribuidora o vendedora de los bienes no determina el origen de los mismos

**(C) Origen de los Servicios**

El país de origen de los servicios es el mismo del individuo o firma que presta los servicios conforme a los criterios de nacionalidad arriba establecidos. Este criterio se aplica a los servicios conexos al suministro de bienes (tales como transporte, aseguramiento, montaje, ensamblaje, etc.), a los servicios de construcción y a los servicios de consultoría.

## Sección V. Formularios de la Oferta

### Índice de Formularios de la Oferta

<b>Carta de la Oferta .....</b>	<b>.60</b>
<b>Formulario de Información sobre el Oferente .....</b>	<b>65</b>
<b>Formulario de información sobre los miembros de la APCA.....</b>	<b>67</b>
<b>Formulario de Listas de Precios .....</b>	<b>69</b>
<b>Formulario Currículo Vitae (CV).....</b>	<b>70</b>
<b>Formulario de Declaración de Mantenimiento de Oferta.....</b>	<b>72</b>

## Carta de la Oferta

*INSTRUCCIONES A LOS LICITANTES: ELIMINE ESTE RECUADRO UNA VEZ QUE HAYA COMPLETADO EL DOCUMENTO*

*El Oferente deberá preparar esta Carta de la Oferta en papel con membrete que indique claramente el nombre completo del Oferente y su dirección comercial.*

*Nota: El texto en cursiva se incluye para ayudar a los Oferentes en la preparación de este formulario.*

**Fecha de presentación de esta Oferta:** *[Indique día, mes y año de la presentación de la Oferta].*

**SDO n.º:** *[Indique el número del proceso de la SDO].*

**Solicitud de Oferta n.º:** *[Indique identificación].*

**Alternativa n.º:** *[Indique el número de identificación si esta es una Oferta alternativa].*

Para: *[Indique el nombre del Comprador].*

- (a) **Sin reservas:** Hemos examinado el Documento de Licitación, incluidas las enmiendas emitidas de conformidad con la IAO 8, y no tenemos reserva alguna al respecto.
- (b) **Elegibilidad:** Cumplimos los requisitos de elegibilidad y no tenemos conflictos de intereses, de acuerdo con la IAO 4.
- (c) **Declaración de Mantenimiento de Oferta/Propuesta:** No hemos sido suspendidos ni declarados inelegibles por el Comprador sobre la base de la suscripción de una Declaración de Mantenimiento de Oferta/Propuesta en el País del Comprador de acuerdo con la IAO 4.6.
- (d) **Cumplimiento de las disposiciones:** Ofrecemos proveer los siguientes bienes de conformidad con el Documento de Licitación y de acuerdo con el Cronograma de Entregas establecido en los Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos: *[proporcione una descripción breve de los Bienes y Servicios Conexos].*
- (e) **Precio de la Oferta:** El precio total de nuestra Oferta, excluyendo cualquier descuento ofrecido en el artículo (f) a continuación es:

Opción 1, en caso de un solo lote: el precio total es *[indique el precio total de la Oferta en letras y en cifras, indicando los diferentes montos y las respectivas monedas]*.

O bien,

Opción 2, en caso de múltiples lotes: (a) precio total de cada lote *[inserte el precio total de cada lote en letras y en cifras, indicando los diferentes montos y las respectivas monedas]*, y (b) precio total de todos los lotes (suma de todos los lotes) *[inserte el precio total de todos los lotes en letras y en cifras, indicando los diferentes montos y las respectivas monedas]*.

- (f) **Descuentos:** Los descuentos ofrecidos y la metodología para su aplicación son los siguientes:
1. Los descuentos ofrecidos son: *[especifique cada descuento ofrecido]*.
  2. El método de cálculo exacto para determinar el precio neto luego de aplicados los descuentos se detalla a continuación: *[detalle la metodología que se usará para aplicar los descuentos]*.
- (g) **Período de Validez de la Oferta:** Nuestra Oferta se mantendrá vigente por el período establecido en la IAO 18.1 de los DDL (y sus enmiendas, si las hubiera), a partir de la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de Ofertas establecida en la IAO 22.1 de los DDL (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.
- (h) **Garantía de Cumplimiento:** Si nuestra oferta es aceptada, nos comprometemos a obtener una Garantía de Cumplimiento del Contrato de conformidad con el Documento de Licitación.
- (i) **Una Oferta por Oferente:** No estamos presentando ninguna otra Oferta como Oferentes individuales, y no estamos participando en ninguna otra Oferta ni como miembros de una APCA ni como subcontratistas, y cumplimos con los requisitos de la IAO 4.3, sin considerar las Ofertas Alternativas presentadas de acuerdo con la IAO 13.
- (j) **Suspensión e inhabilitación:** Nosotros (incluidos, los directores, funcionarios, accionistas principales, personal propuesto y agentes), al igual que subcontratistas, proveedores, consultores, fabricantes o prestadores de servicios que intervienen en alguna parte del contrato, no somos objeto de una suspensión temporal o inhabilitación impuesta por el BID ni de una inhabilitación impuesta por el BID conforme al acuerdo para el cumplimiento conjunto de las decisiones de inhabilitación firmado por el BID y otros bancos de desarrollo.

Asimismo, no somos inelegibles en virtud de las leyes nacionales del Comprador ni de sus normas oficiales, así como tampoco en virtud de una decisión del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

- (k) **Empresa o ente de propiedad estatal:** *[Seleccione la opción correspondiente y elimine la otra]. [No somos una empresa o ente de propiedad estatal]/[Somos una empresa o ente de propiedad estatal, pero cumplimos con los requisitos de la IAO 4.5].*
- (l) **Comisiones, gratificaciones, honorarios:** Hemos pagado o pagaremos los siguientes honorarios, comisiones o gratificaciones en relación con el Proceso de Licitación o la ejecución del Contrato: *[proporcione el nombre completo de cada receptor, su dirección completa, la razón por la cual se pagó cada comisión o gratificación, y la cantidad y moneda de cada comisión o gratificación a la que se haga referencia].*

Nombre del Receptor	Dirección	Propósito de la comisión o gratificación	Monto

*(Si no ha efectuado o no se efectuará pago alguno, insertar “ninguno”).*

- (m) **Contrato vinculante:** Entendemos que esta Oferta, junto con su debida aceptación por escrito incluida en su Carta de Aceptación, constituirá una obligación contractual entre nosotros hasta que las partes hayan preparado y perfeccionado un contrato formal.
- (n) **Comprador no obligado a aceptar:** Entendemos que ustedes no están obligados a aceptar la Oferta con el costo evaluado más bajo, la Oferta más Conveniente ni ninguna otra Oferta que reciban.
- (o) **Mejor Oferta Final o Negociaciones:** Entendemos que si el Comprador utiliza el método de Mejor Oferta Final (que podrá ser en presencia de una Autoridad Independiente de Probidad acordada con el Banco) en la evaluación de Ofertas o utiliza Negociaciones (que deberá ser en presencia de una Autoridad Independiente de Probidad acordada con el Banco) en la adjudicación final, la Autoridad de Independiente de Probidad, si procede, contratada por el Comprador actuará para observar e informar sobre este proceso.

- (p) **Prácticas Prohibidas:** Por el presente, certificamos que hemos tomado las medidas necesarias para garantizar que ninguna persona que actúe en nuestro nombre o representación incurra en Prácticas Prohibidas.
- (q) **Formulario de Propiedad Efectiva:** (*Aplica en el caso de que el Oferente deba suministrar el Formulario*). Entendemos que en el caso de que se acepte nuestra oferta estaremos proporcionando la información requerida en el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva o en su caso indicaremos las razones por las cuales no es posible proporcionar la información requerida. El Prestatario publicará como parte de la Notificación de la Adjudicación del Contrato el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva, por lo que manifestamos nuestra autorización.
- (r) **Sanciones o Inhabilitaciones:** divulgamos en la tabla cualquier sanción o inhabilitación que actualmente tenemos para contratar con entidades estatales, autónomas o semiautónomas de la República de Panamá y entendemos que cualquier información falsa o inexacta en relación con este tema podrá considerarse como un práctica sancionable por el Banco: *[proporcione el nombre completo de la entidad que emitió la sanción o inhabilitación, la causal de dicha sanción o inhabilitación y el término o plazo de la misma]*

Entidad sancionadora	Causal de sanción o inhabilitación	Término de la sanción o inhabilitación

*(Si no aplica, insertar “ninguna”).*

**Nombre del Oferente\*:** *[proporcione el nombre completo del Oferente].*

**Nombre de la persona debidamente autorizada para firmar la Oferta en nombre del Oferente\*\*:** *[proporcione el nombre completo de la persona debidamente autorizada a firmar el Formulario de la Oferta].*

**Cargo de la persona firmante del Formulario de la Oferta:** *[indique el cargo de la persona que firma el Formulario de la Oferta]*

**Firma de la persona nombrada anteriormente:** *[indique la firma de la persona cuyo nombre y capacidad se indican en los párrafos anteriores].*

**Fecha de la firma:** **El día** *[indique la fecha de la firma]* **del mes** *[indique mes]* **del año** *[indique año].*

\* En el caso de las Ofertas presentadas por una APCA, especifique el nombre de la APCA que actúa como Oferente.

\*\* La persona que firme la Oferta deberá contar con el poder otorgado por el Oferente. El poder deberá adjuntarse a los Formularios de la Oferta.

## Formulario de Información sobre el Oferente

*[El Oferente deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones indicadas a continuación. No se aceptará ninguna alteración a este formulario ni se aceptarán sustitutos].*

Fecha: *[indique día, mes y año de la presentación de la Oferta].*

SDO n.º: *[Indique el número del proceso de la SDO].*

Alternativa n.º: *[indique el n.º de identificación, si esta es una oferta por una alternativa].*

Página \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ páginas

1. Nombre del Oferente: <i>[indique el nombre jurídico del Oferente].</i>
2. Si se trata de una APCA, nombre jurídico de cada miembro: <i>[indique el nombre jurídico de cada miembro de la APCA].</i>
3. País donde está registrado el Oferente en la actualidad o país donde intenta registrarse: <i>[indique el país donde está registrado el Oferente en la actualidad o país donde intenta registrarse].</i>
4. Año de registro del Oferente: <i>[indique el año de registro del Oferente].</i>
5. Dirección del Oferente en el país donde está registrado: <i>[indique el domicilio legal del Oferente en el país donde está registrado].</i>

**6. Información del representante autorizado del Oferente:**

Nombre: *[indique el nombre del representante autorizado].*

Dirección: *[indique la dirección del representante autorizado].*

Números de teléfono: *[indique los números de teléfono del representante autorizado].*

Dirección de correo electrónico: *[indique la dirección de correo electrónico del representante autorizado].*

**7. Se adjuntan copias de los siguientes documentos originales: *[marque las casillas que correspondan]***

- Estatutos de la Sociedad (o documentos equivalentes de constitución o asociación), o documentos de registro de la persona jurídica antes mencionada, y de conformidad con la IAO 4.1.
- Si se trata de una APCA, carta de intención de formar la APCA, o el Acuerdo de APCA, de conformidad con la IAO 11.2.
- Si se trata de una empresa o ente de propiedad estatal, de conformidad con la IAO 4.5, documentación que acredite:
  - su autonomía jurídica y financiera,
  - su operación conforme al Derecho comercial,
  - que el Oferente no se encuentra bajo la supervisión del Comprador.

**8. Se incluye el organigrama, la lista de los miembros del Directorio y la propiedad efectiva. *Si se requiere bajo los DDL en referencia a IAO 46.1, el Oferente seleccionado deberá proporcionar información adicional sobre la titularidad real, utilizando el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva.***

## Formulario de información sobre los miembros de la APCA

*[El Oferente deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones indicadas a continuación. El siguiente cuadro deberá ser completado por el Oferente y por cada uno de los miembros de la APCA].*

Fecha: *[indique día, mes y año de la presentación de la Oferta].*

SDO n.º: *[indique el número del proceso de Licitación].*

Alternativa n.º: *[indique el n.º de identificación, si esta es una oferta por una alternativa].*

Página \_\_\_\_ de \_\_\_\_ páginas

1. Nombre del Oferente <i>[indique el nombre jurídico del Oferente].</i>
2. Nombre jurídico del miembro de la APCA <i>[indique el nombre jurídico del miembro de la APCA].</i>
3. Nombre del país de registro del miembro de la APCA <i>[indique el nombre del país de registro del miembro de la APCA].</i>
4. Año de registro del miembro de la APCA: <i>[indique el año de registro del miembro de la APCA].</i>
5. Dirección del miembro de la APCA en el país donde está registrado: <i>[domicilio legal del miembro de la APCA en el país donde está registrado].</i>

6. Información sobre el representante autorizado del miembro de la APCA:

Nombre: *[indique el nombre del representante autorizado del miembro de la APCA].*

Dirección: *[indique la dirección del representante autorizado del miembro de la APCA].*

Números de teléfono: *[indique los números de teléfono del representante autorizado del miembro de la APCA].*

Dirección de correo electrónico: *[indique la dirección de correo electrónico del representante autorizado del miembro de la APCA].*

7. Se adjuntan copias de los siguientes documentos originales: *[marque las casillas que correspondan].*

- Estatutos de la Sociedad (o documentos equivalentes de constitución o asociación) o documentos de registro de la persona jurídica antes mencionada, y de conformidad con la IAO 4.1.
- Si se trata de una empresa o ente de propiedad estatal, documentación que acredite su autonomía jurídica y financiera, su operación de conformidad con el Derecho comercial y que no se encuentra bajo la supervisión del Comprador, de conformidad con la IAO 4.5.

8. Se incluye el organigrama, la lista de los miembros del Directorio y la propiedad efectiva. *Si se requiere bajo en los DDL en referencia a IAO 46.1, el Oferente seleccionado deberá proporcionar información adicional sobre la titularidad real de cada miembro de la APCA, utilizando el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva].*

## Formulario de Listas de Precios

[El Oferente completará este formulario de Listas de Precios de acuerdo con las instrucciones indicadas. La lista de artículos o servicios en la columna 1 de la **Lista de Precios** deberá coincidir con la **Lista de Bienes y Servicios Conexos** detallada por el Comprador en la **Lista de Requisitos de los Bienes** y en la **Lista de Servicios Conexos**].

Monedas de acuerdo con la IAO 15						
						Fecha: _____
						SDO n.º: _____
						Alternativa n.º: _____
						Página n.º _____ de _____
1	2	3	4	5	6	7
Servicio N.º	Descripción de los Servicios (Ver detalle completo de los requerimientos para los servicios detallado en la Sección VI. Punto 2 Especificaciones Técnicas)	País de origen	Fecha de entrega en el lugar de destino final	Cantidad y unidad física	Precio unitario	Precio total por servicio (Col. 5 x 6)
1	Preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental	<i>[Indique el país de origen de los servicios].</i>	<i>[Indique la fecha de entrega al lugar de destino final por servicio].</i>	1 Servicio	<i>[No Conlleva pago].</i>	<i>[No conlleva pago].</i>
2	Informes de prestación de servicio, Técnico y operativo Mensuales” por Treinta y Seis (36) meses	<i>[Indique el país de origen de los servicios].</i>	<i>[Indique la fecha de entrega al lugar de destino final por servicio].</i>	36 Meses	<i>[Indique el precio unitario por servicio].</i>	<i>[Indique precio total por servicio].</i>
<b>Sub-total Precio del Servicio</b>						
<b>Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Muebles y Servicios (ITBMS)</b>						
<b>Precio total de la Oferta</b>						

**Currículo Vitae (CV)**

<b>Título del Cargo y No.</b>	<i>[ej., K-1, LÍDER DEL GRUPO]</i>
<b>Nombre del Profesional:</b>	<i>[Indique nombre completo]</i>
<b>Fecha de nacimiento:</b>	<i>[día/mes/año]</i>
<b>País de Ciudadanía/Residencia</b>	<i>[Indique el País]</i>

**Educación:** *[Haga una lista de educación universitaria u otra clase de educación especializada, con los nombres de las instituciones educativas, fechas de asistencia, grado(s)/diploma(s) obtenido(s)]*

**Historia laboral relevante al trabajo:** *[Comenzando con el cargo actual, haga una lista en orden inverso. Indique fechas, nombre de la organización empleadora, títulos de los cargos ocupados, tipos de actividades realizadas y lugar del trabajo e información de contacto de contratantes anteriores y entidades laborales con las que se pueda contactar para propósitos de referencias. No se requiere incluir empleos pasados que no tengan relevancia al trabajo.]*

<b>Periodo</b>	<b>Entidad empleadora y su cargo/posición. Información de contacto para referencias</b>	<b>País</b>	<b>Resumen de actividades realizadas relevantes al Trabajo</b>
<i>[ej., Mayo 2005-presente]</i>	<i>[ej., Ministerio de ....., asesor/consultor de ... referencias: Tel...../e-mail.....; Sr. Bbbbbb, vice ministro]</i>		

**Miembro en Asociaciones y Publicaciones Profesionales:**

---

**Idiomas (indique únicamente los idiomas en los que puede trabajar: \_\_\_\_\_**

---

**Idoneidad para el Trabajo:**

<b>Tareas detalladas asignadas al Grupo de Profesionales del Consultor:</b>	<b>Referencia a Trabajos/Tareas Anteriores que mejor ilustre la capacidad para manejar las Tareas asignadas</b>
<i>[Haga una lista de todos los entregables/tareas igual que en TECH- 5 en las que participará el Experto]</i>	

**Información de contacto del Profesional: (e-mail....., teléfono.....)**

Certificación:

El suscrito certifica, hasta el mejor de mis conocimientos, que este CV describe correctamente a mi persona, mis calificaciones y mi experiencia y que estoy disponible para asumir el trabajo en caso de que me sea adjudicado. Entiendo que cualquier falsedad o interpretación falsa aquí descrita podrá conducir a mi descalificación o retiro por parte del Contratante y/o a sanciones por el Banco.

[día/mes/año]

---

Nombre del Profesional

Firma

Fecha

[día/mes/año]

---

Nombre del Representante

Firma

Fecha

Autorizado del Consultor

(El mismo que firma la Propuesta)

(i) Este CV describe correctamente mis calificaciones y experiencia

(ii) Soy empleado por la Agencia Ejecutora

(iii) Formé parte del equipo que redactó las especificaciones técnicas para este trabajo de servicios de no consultoría

(iv) Actualmente no estoy inhabilitado por un Banco desarrollo multilateral (Si la respuesta es "Sí", identifique cuál)

	Si	No
(i) Este CV describe correctamente mis calificaciones y experiencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Soy empleado por la Agencia Ejecutora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Formé parte del equipo que redactó las especificaciones técnicas para este trabajo de servicios de no consultoría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Actualmente no estoy inhabilitado por un Banco desarrollo multilateral (Si la respuesta es "Sí", identifique cuál)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Certifico que he sido informado por la firma que ésta ha incluido mi CV en la Propuesta para [nombre del proyecto y contrato]. Confirmando que estaré disponible para realizar el trabajo para el que he presentado mi CV de acuerdo con las disposiciones de ejecución y cronograma señalados en la Propuesta.

O

[Si el CV está firmado por el representante autorizado de la firma. Adjuntar el acuerdo escrito]

Yo, como representante autorizado de la firma que presenta esta Propuesta para [nombre del proyecto y contrato], certifico que he obtenido el consentimiento del profesional mencionado para incluir su CV y que he obtenido una declaración escrita de dicho profesional en el sentido de que estará disponible para realizar el trabajo de acuerdo con las disposiciones de ejecución y cronograma señalados en la Propuesta.

## Formulario de Declaración de Mantenimiento de Oferta

[El Oferente completará este Formulario de Declaración de Mantenimiento de Oferta de acuerdo con las instrucciones indicadas].

Fecha: [indique día, mes y año de presentación de la oferta].

SDO n.º: [número del proceso de la SDO].

Alternativa n.º: [indique el n.º de identificación si se trata de una oferta por una alternativa].

Para: [indique el nombre completo del Comprador].

Los suscriptos declaramos que:

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

Aceptamos que seremos declarados automáticamente inelegibles para participar en cualquier licitación de contrato con el Comprador por un período de **tres (3) años** contado a partir de la *fecha en que se comuniqué formalmente la declaración de inelegibilidad* si incumplimos nuestras obligaciones derivadas de las condiciones de la oferta, a saber:

- (a) si retiramos nuestra Oferta durante el período de vigencia de la Oferta especificado en la Carta de la Oferta, o
- (b) si, una vez que el Comprador nos ha notificado de la aceptación de nuestra Oferta dentro del período de validez de la Oferta, (i) no firmamos o nos negamos a firmar el Contrato, o (ii) no suministramos o nos negamos a suministrar la Garantía de Cumplimiento de conformidad con las IAO.

Entendemos que esta Declaración de Mantenimiento de Oferta expirará en el caso de que no seamos seleccionados, y (i) si recibimos una notificación con el nombre del Oferente seleccionado, o (ii) han transcurrido 28 días después de la expiración de nuestra Oferta, lo que ocurra primero.

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

Nombre de la persona debidamente autorizada para firmar la Oferta en nombre del Oferente\*\*:

Cargo de la persona firmante del Formulario de la Oferta: \_\_\_\_\_

Firma de la persona nombrada anteriormente: \_\_\_\_\_

Fecha de la firma: El día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\* En el caso de las Ofertas presentadas por una APCA, especifique el nombre de la APCA que actúa como Oferente.

\*\* La persona que firme la Oferta deberá contar con el poder otorgado por el Oferente. El poder deberá adjuntarse a los Formularios de la Oferta.

*[Nota: En caso de que se trate de una APCA, la Declaración de Mantenimiento de Oferta deberá emitirse en nombre de todos los miembros de la APCA que presenta la Oferta].*

## **SEGUNDA PARTE. Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos**

## **Sección VI. Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos**

### **Índice**

<b>1. Lista de servicio y cronograma de Cumplimiento.....</b>	<b>76</b>
<b>2. Especificaciones Técnicas.....</b>	<b>77</b>
<b>3. Planos o Diseños.....</b>	<b>110</b>
<b>4. Inspecciones y Pruebas.....</b>	<b>111</b>

## 1. Lista de Servicio y Cronograma de Cumplimiento

Servicio	Descripción del servicio (Ver detalle completo de los requerimientos para cada servicio en la Sección VI. Punto 2 Especificaciones Técnicas)	Cantidad <sup>1</sup>	Unidad física	Lugar donde los servicios serán prestados	Fechas finales de cumplimiento de los servicios
1	Preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental	1	Servicio	Ciudad Panamá, República Panamá.	Hasta un (01) mes contado a partir de la fecha indicada en la notificación de la orden de proceder.
2	Informes de prestación de servicio, Técnico y operativo Mensuales” por Treinta y Seis (36) meses	36	Meses	Ciudad Panamá, República Panamá.	Este Servicio se brindará mensualmente por treinta y seis (36) meses y se realizará a partir de la finalización del periodo de preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental.  Se deberá presentar mensualmente “Informe de registros de llamadas recibidas y salientes” que deberán ser revisados y aprobados por la AIG. El formato del informe será coordinado con la AIG.

## **2. Especificaciones Técnicas**

### **Actividad 2.7.3: “Contratación de Centro de Contacto Gubernamental”**

#### **I. Introducción**

La República de Panamá ha suscrito el Contrato de Préstamo No. 5501/OC-PN con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), sobre el Programa Panamá Digital PN-L1171, cuyo organismo ejecutor es la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), con el objetivo general de reducir los costos de la interacción entre los ciudadanos y empresas y el Estado, contribuyendo así a la recuperación económica inclusiva, bajo el cual se financiará la presente actividad denominada “Contratación de Centro de Contacto Gubernamental”.

El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 entre sus funciones es fortalecer la relación entre el Estado panameño y la ciudadanía, brindando un canal centralizado, accesible y eficiente para la recepción de quejas, denuncias, sugerencias, solicitudes de información y otros servicios ofrecidos por las entidades gubernamentales. Desde su creación, los servicios ofrecidos en este centro han contribuido significativamente a mejorar la atención ciudadana, facilitando la interacción entre las instituciones del Estado y la población, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año.

Dada la relevancia del 3-1-1 como canal oficial de contacto del ciudadano con el Estado, y en cumplimiento de las normativas establecidas, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), se plantea la presente licitación pública para la contratación del servicio de operación del Centro de Contacto. Esta contratación busca garantizar la

continuidad, mejora y evolución de la atención ciudadana a través de un modelo de servicio multicanal, soportado en tecnología, procesos estandarizados y recurso humano capacitado.

La contratación propuesta tiene como objetivo asegurar el desempeño, seguridad, escalabilidad y calidad en la atención, alineada con los estándares nacionales e internacionales, y en consonancia con los lineamientos establecidos por el Decreto Ejecutivo No. 593 de 2018, la Resolución No. 83 de 2018, y otras normativas vigentes.

## **II. Antecedentes.**

Actualmente se cuenta con el Centro de Atención Ciudadana (3-1-1) cuya principal función es que la ciudadanía tenga al alcance de la mano y de un “Click” a todas las instituciones del Estado en un solo punto de contacto, las 24 horas y los 7 días a la semana, 365 días al año. El propósito, habilitado mediante los Decretos Ejecutivos: 555 de 24 de junio de 2010, 584 de 26 de julio de 2011, 272 de 14 de abril de 2015, 318 de 12 de julio de 2017 y respaldado por el Artículo 41 de la Constitución Política de la República de Panamá, además de las Leyes 83 del 9 de noviembre de 2012, 38 del 2000, 6 del 2002 y 593 de 11 de septiembre de 2018 y respaldado por el Artículo 41 de la Constitución Política de la República de Panamá, además de las Leyes 144 del 15 de abril del 2020, la ley 83, 38 y 6 mencionadas arriba; sus actualizaciones y regulaciones, es ser un enlace eficaz entre el ciudadano y las entidades del Estado que permita a Panamá, ser el modelo de atención ciudadana de clase mundial. Por medio de los múltiples canales de atención del 3-1-1 se pueden ingresar quejas, denuncias o solicitudes, proponer ideas o sugerencias, así como realizar consultas de información de los requisitos para efectuar trámites con el Estado. A la fecha, el 3-1-1 cuenta con más de 10,000 niveles de acuerdos de servicio que sirven para medir los tiempos de respuesta de las entidades y municipios ante situaciones reportadas por los ciudadanos.

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (en adelante AIG), requiere Contratar un Centro de Contacto Gubernamental exclusivo que incluya la infraestructura física, tecnológica y humana para la atención de los contactos entrantes y salientes. A la AIG le corresponderá brindar la herramienta de Sistema de Gestión de Casos, para que los agentes del Centro de Contactos Gubernamental registren o actualicen los casos.

Los servicios para proveer contemplan que la empresa ofertante recibirá contactos de parte de ciudadanos (puede tratarse de personas o instituciones), y a su vez será responsable de atenderles y darle seguimiento a dichos contactos según lo dispuesto en el presente pliego de cargos y la legislación que aplique al Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 de la AIG.

El Centro de Contactos Gubernamental deberá incluir: Infraestructura de tecnología y telecomunicaciones para recibir y darle seguimiento a llamadas telefónicas y contactos recibidos por medios digitales (web, app, redes sociales, correo electrónico, WhatsApp, etc.); las contrataciones de personal requeridos para operar el centro incluyendo la capacitación de agentes inicial y de actualización en la frecuencia que sea requerida; planes para manejar fluctuaciones en volumen de trabajo con mínimo impacto a niveles de servicio, procesos para adaptar a cambios requeridos en procedimientos y planes operativos con capacidad para atender hasta 300,000 contactos mensuales con un promedio estimado de 5 minutos de duración. La AIG supervisará esta operación por medio del personal del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 quien deberá tener acceso físico en todo momento las 24 horas al día de los 365 días al año para monitoreo de los servicios prestados en este pliego sin previo aviso.

### **III. Objetivo del Programa.**

- (i) El objetivo del Programa Panamá Digital es el de reducir los costos de la interacción entre los ciudadanos y empresas y el Estado, contribuyendo así la recuperación económica inclusiva. Este objetivo general se logrará a través de los siguientes objetivos específicos: incrementar la eficiencia en la prestación de trámites y servicios para ciudadanos y empresas;
- (ii) mejorar la efectividad de la ciberseguridad de los servicios digitales;
- (iii) incrementar la demanda de trámites y servicios digitales, con énfasis en la población vulnerables.

### **IV. Objetivo General.**

Contratar un Centro de Contacto Gubernamental exclusivo con capacidades instaladas que incluya la infraestructura física, tecnológica y humana para la recepción, gestión y seguimiento de contactos ciudadanos, garantizando un servicio eficiente, continuo y de calidad a través de múltiples canales de comunicación (teléfono, web, redes sociales, WhatsApp, correo electrónico, etc.). Este centro deberá fortalecer la interacción entre ciudadanos y el Estado, optimizando la gestión de consultas, quejas, denuncias y solicitudes de información, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

**V. Objetivos Específicos.**

- a. Gestionar los casos en tiempo real y que cumplan con los niveles de servicio, requerimiento y de cumplimiento que se estipulan.
- b. Garantizar una atención eficiente y continua en el Centro de Contacto, operando 24/7 con personal capacitado, asegurando tiempos de respuesta óptimos, alto nivel de resolución en el primer contacto y cumplimiento de los estándares de calidad y servicios establecidos por la AIG.
- c. Garantizar la supervisión y mejora continua del Centro de Contacto mediante reportes periódicos, monitoreo en tiempo real, control de calidad y evaluación del desempeño de los agentes, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicios establecidos por la AIG.
- d. Facilitar la integración y coordinación del Centro de Contacto con las entidades gubernamentales, asegurando la interoperabilidad con el Sistema de Gestión de Casos y otras plataformas, para brindar una atención ágil y eficiente a los ciudadanos.
- e. Garantizar la continuidad operativa y la seguridad del Centro de Contacto mediante un Plan de Continuidad del Negocio, protocolos de gestión de incidentes y medidas estrictas de protección de datos, asegurando un servicio ininterrumpido y confiable.

## **VI. Alcance de la Contratación**

Se requiere que el Centro de Contactos Gubernamental incluya las siguientes actividades y responsabilidades, en línea con los requisitos establecidos en el pliego de cargos:

### **1. Gestión y Operación del Centro de Contactos:**

- a. Administrar toda la operación e infraestructura del Centro de Contactos, garantizando la continuidad del servicio conforme al acuerdo de nivel de servicio (SLA) establecido.
- b. Mantener altos niveles de disponibilidad de los servicios para maximizar la eficiencia del centro.

### **2. Atención de Contactos Salientes:**

- a. Realizar la mayor cantidad posible de llamadas salientes con el objetivo de dar seguimiento a los casos, en colaboración y bajo la supervisión de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

### **3. Cumplimiento de Requisitos Operativos:**

- a. Asegurar el cumplimiento de los estándares operativos y continuidad del servicio sean cumplidos, alineándose con los requisitos de control de calidad definidos en el pliego de cargos.

### **4. Supervisión y Reportes:**

- a. Trabajar bajo la coordinación y supervisión de la AIG, proporcionando reportes periódicos sobre el desempeño del centro y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

## **VII. Especificaciones**

El Centro de Contacto Gubernamental es un centro con capacidad instalada exclusivo que incluye la infraestructura física, tecnológica y humana para la atención de los contactos entrantes y salientes. A la AIG le corresponderá brindar la herramienta de Sistema de Gestión de Casos, para que los agentes del Centro de Contactos Gubernamental registren o actualicen los casos.

A través del Centro del Centro de Contacto Gubernamental el proveedor brindará a la AIG, el servicio de atención requerido en las presentes Especificaciones Técnicas, de manera que la AIG, no adquiere la propiedad de las capacidades instaladas.

A continuación, se identifican las capacidades mínimas instaladas requeridas y la funcionalidad, modo de operación y resultados esperado en el Centro de Contacto Gubernamental:

## **1. Capacidades mínimas del Centro de Contacto Gubernamental**

### **1.1. Requisitos de Respuestas y Acceso a Múltiples Medios.**

- a. Debe contar con un Sistema Interactivo de Respuesta de Voz y Acceso a múltiples medios (IVR) e integración de telefonía informática (CTI).
- b. Debe permitir que los agentes reciban de forma sincronizada la llamada.
- c. Debe permitir que se graben las conversaciones para monitoreo de calidad.
- d. Se debe enviar copias actualizadas de las especificaciones técnicas de estas plataformas y la integración de estas deben ser enviadas a la AIG. El IVR debe contar como mínimo con un menú interactivo y el uso de mensajes pregrabados.
- e. El IVR debe disponer de una extensión con numeración 1311 que será para el uso exclusivo de funcionarios de la ATTT y la Policía Nacional para poder solicitar el servicio de grúas conforme a la Resolución AL-349 de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre que manejará los mismos horarios de servicio que la línea 3-1-1 de la ciudadanía y contar con el personal requerido para su atención de acuerdo con los mismos niveles de servicio.
- f. El IVR deberá disponer de otras extensiones, en caso de que la AIG lo requiera.

- g. El proponente deberá tomar en cuenta todo lo necesario para la correcta conexión y/o transferencia de llamadas desde el número telefónico 3-1-1 (Centro de Atención Ciudadana 311) a los números telefónicos 100, 911, 104, 103, 335, 130 u otros números telefónicos o servicios según la AIG así lo solicite.
- h. De declararse emergencia nacional o activarse la Fuerza de Tarea Conjunta se actuará de conformidad a la legislación que aplica al Centro de Atención Ciudadana 3-1-1.

### **1.2. Personal de Soporte a la Operación y a la Administración del Centro de Contactos.**

- a. Debe contar con la cantidad de cincuenta (50) agentes en turnos rotativos.
- b. Debe contar con un mínimo de tres (3) supervisores. Deben contar con Licenciatura en Administración de Empresas y/o Gestión de Servicios Públicos y/o Administración Pública y/o Gestión de clientes y/o Gestión del Talento Humano y/o Manejo de Equipos en Centros de Contactos, Ingeniero Industrial, Ingeniero en Sistemas. Se valorará además maestrías o postgrados en dichas áreas. Experiencia general: deben contar con un mínimo de 5 años de experiencia como supervisor de operaciones y/o supervisor de gestión de casos. Experiencia Específica: haber participado en al menos dos (2) proyectos donde se haya brindado los servicios de supervisión del talento humano y/o Gestión de Casos en Centros de Contactos público y/o privado.

Al momento de iniciar el servicio debe adjuntar hojas de vida que contenga las calificaciones relacionadas al cargo. Debe contar con la cantidad de supervisores proporcional a la relación de acuerdos de servicio.

- c. Deben brindar servicio de atención telefónica, por chat vía web, por correo electrónico u otros canales que la AIG defina de forma entrante y saliente las 24 horas al día, 365 días al año.
- d. La AIG deberá recibir un informe detallado semanal de toda persona asignada a trabajar directa o indirectamente en su cuenta (Centro de Contacto Gubernamental) incluyendo su número de cedula con sus

respectivos turnos/horarios para validar que se cuenta con la capacidad requerida, que se cumpla con la proporción de personal administrativo requerido y para crear o darle baja a las cuentas necesarias en las herramientas que suministra al proveedor.

- e. Toda persona asignada a trabajar directa o indirectamente en la cuenta de la AIG (Centro de Contacto Gubernamental) debe ser ciudadano de la República de Panamá.
- f. La distribución de cantidad de agentes a cada canal de atención será establecida, en conjunto con la AIG, tomando en cuenta los patrones de llegada y variaciones en demanda. aparte de aquellos que pueden estar realizando contactos salientes u otras actividades BackOffice.
- g. La AIG podrá exigir que el proveedor utilice hasta el 85% del tiempo establecido en los horarios de los agentes para atender los distintos requisitos operativos, incluyendo contactos salientes telefónicos o por vía web u otras tareas requeridas.
- h. La AIG también tendrá el derecho de solicitarle al proveedor el remover cualquier empleado asignado a su cuenta Centro de Contactos Gubernamental que considere no sea competente en su función asignada en cuanto a lograr un mínimo de 85% en resultados de calidad, no siga procedimientos establecidos, viole la confidencialidad de los datos ciudadanos o atente en contra de la imagen de la operación, por su conducta personal o profesional.
- i. La reposición del personal no debe pasar de 10 días calendarios y no debe afectar la operación.
- j. En el caso de que se atente con la confidencialidad de los datos de los ciudadanos, deberá aplicarse lo que la leyes panameñas o procedimientos indiquen en el momento.
- k. La AIG podrá poner una penalidad de hasta el 1% de la mensualidad por el incumplimiento, y en caso de no hacerlo, no quiere decir que no pueda ser aplicado en otras ocurrencias.
- l. Un mínimo de 5% del tiempo de los horarios de los agentes deben estar reservados para capacitación.

- m. El personal del proponente debe mantenerse uniformado en su vestimenta.
- n. Los costos de los uniformes lo deben asumir el proponente, deben ser alusivos exclusivamente al 311 según las indicaciones y aprobación de la AIG.
- o. Debe contar con personal para monitorear en vivo noticias en los principales medios de comunicación televisivos y de prensa en el país, así como también las redes sociales de entidades del Estado con alto impacto social (Miembros de la Fuerza de Tarea Conjunta, ATTT, Policía Nacional, Bomberos, SINAPROC, IDAAN, MINSA, MOP, AAUD, etc.) que pueden impactar la operación y reportar demanda inesperada o eventos de alto impacto social inmediatamente a la AIG.
- p. Debe contar con personal técnico que brinde asistencia técnica para la correcta integración con el Sistema de Gestión de Casos, y con el Centro de Contactos durante el periodo de implementación y pruebas.
- q. Debe contar con personal técnico que brinde el soporte para la infraestructura física y tecnológica del centro de contactos que permita el flujo sin interrupción de contactos telefónicos, de redes sociales y por vía web entrantes o salientes.
- r. Debe contar con un (1) Director Administrativo. Presentar con su oferta hoja de vida con mínimo cinco (5) años de experiencia en la administración de Centro de Contacto como Director Administrativo.
- s. Debe contar con un (1) Director de Sistemas. Presentar con su oferta hoja de vida con mínimo tres (3) años de experiencia en el cargo como Director de Sistemas.

### **1.3. Atención de Contactos.**

- a. Deben poder atender hasta 300,000 contactos mensuales promediando un estimado de 5 minutos por contacto.

- b. Para volúmenes de contactos mensuales que lleguen a superar el máximo hasta un 30%, deberá presentar un plan de contingencia que contemple cumplir con la eventualidad.
- c. Para márgenes superiores al 30% del volumen de contacto, debe ser coordinado con la AIG, para el sustento de la eventualidad y el no cumplimiento con los niveles de servicio.
- d. Deberá proponer medidas tecnológicas, que puedan resolver algunos casos en la primera línea de servicio, si la necesidad de un personal del centro de contacto.
- e. Debe asegurar que toda interacción, incluyendo las maliciosas e improductivas, sean documentadas en las herramientas de trabajo como la del Sistema de Gestión de Casos, capturando los detalles que requiera la AIG (como nombre, cédula, información de contacto, etc.).
- f. Los agentes no le podrán negar a los ciudadanos la creación de casos en ninguna circunstancia.

#### **1.4. Herramientas, Equipos y Dispositivos Técnicos para la Ejecución de Tareas y Funciones.**

- a. Cada agente debe contar, durante su turno de trabajo, con todas las herramientas necesarias para realizar sus funciones, incluyendo ordenadores, teléfonos, facilidades provistas por el proponente según las necesidades, incluyendo herramientas para personas con discapacidad, etc.
- b. Los equipos informáticos y demás dispositivos técnicos asignados a los agentes y supervisores deben cumplir con los requisitos mínimos necesarios para garantizar el desempeño eficiente de sus funciones. Estos equipos deben permitir la ejecución de todos los sistemas y aplicaciones de manera óptima y ser completamente compatibles con los procesos requeridos. Entre los requisitos mínimos pudiéramos mencionar:
  - 1. Navegadores de 64 bits, con capacidad de operar correcta y eficientemente los aplicativos y soluciones.
  - 2. Sistemas Operativo en la versión más estable con 64 bits en adelante versión PRO preferiblemente.

3. Para el caso de Supervisores: 2 Monitores de 20" en adelante
4. Para el caso de agentes: Un monitor de 21" en adelante
5. Procesador con 10 núcleos, 20 hilos, 5 GHz, TDP (Potencia de Consumo Total) de 125W como mínimo o el equivalente que pueda existir en las diferentes marcas del mercado.
6. Memoria RAM de 16 GB como mínimo
7. Discos de estado sólido.
8. Acceso de Red de 1GB

#### **1.5. Estrategia y (o) Metodología de Atención.**

- a. Debe definir la estrategia y/o metodología que establecerá para la atención Multicanal de modo que no se repitan los casos y el ciudadano pueda darle seguimiento, teniendo en cuenta, que la AIG pondrá a disposición un Sistema de Casos.
- b. Debe definir la estrategia y/o metodología que establecerá para la atención de llamadas de modo que no se repitan los casos y el ciudadano pueda darle seguimiento, teniendo en cuenta, que la AIG pondrá a disposición un Sistema de Casos.
- c. Debe definir la estrategia y/o metodología que implementará para la gestión de alertas e información destinadas a la ciudadanía por parte de las instituciones. Esto debe garantizar que la información sea pertinente y pase por un filtro antes de su publicación, considerando la posibilidad de repetición de alertas o mensajes. Asimismo, se deberá tomar en cuenta que la AIG proporcionará un Sistema de Casos, así como una plataforma web y/o aplicación para su difusión.

- d. Debe definir la estrategia y/o metodología que establecerá para la atención omnicanal de modo que no se repitan los casos y el ciudadano pueda darle seguimiento, teniendo en cuenta, que la AIG pondrá a disposición un Sistema de Casos y los elementos necesarios para que se cumpla la omnicanalidad.
- e. Debe definir la estrategia y/o metodología que establecerá para la atención por medio de tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial de modo que no se repitan los casos y el ciudadano pueda darle seguimiento, teniendo en cuenta, que la AIG pondrá a disposición el Sistema de Casos y la(s) herramienta(s) complementarias relacionada a la tecnología emergente que se quiera implementar.

#### **1.6. Estructura Física.**

- a. Se debe disponer de un área de capacitación de uso exclusivo para la AIG, ubicada de manera contigua al área de producción, con un mínimo de 10 estaciones de trabajo.
- b. Este espacio debe servir para garantizar que cada agente reciba formación práctica utilizando las herramientas de trabajo, incluyendo el Sistema de Gestión de Casos, dentro de un ambiente de pruebas proporcionado por la AIG.
- c. Debe contar con aire acondicionado.
- d. Debe garantizar la seguridad física, utilizando control de acceso en el área establecida para agentes y supervisores.
- e. Debe contar con restricciones de seguridad y acceso al área de los servidores, cámaras de circuito cerrado con su sistema de grabación y acceso remoto al video en tiempo real.
- f. Deberán hacerse evaluaciones de forma anual por la AIG para verificar se esté realizando el mantenimiento adecuado, las evaluaciones podrán hacerse en tiempos más cortos.

- g. El área asignada para trabajar la cuenta de la AIG debe ser exclusiva para facilitar supervisión de esta, así mismo como visitas formales o informales.
- h. El Centro de Contactos Gubernamental, debe estar ubicado en la ciudad de Panamá con acceso hacia rutas de bus o metro, en facilidades apropiadas acorde a los estándares de centros de contacto de primera línea.
- i. Debe disponer de una sala de reuniones ejecutiva, ubicada de manera contigua al área de producción y en la misma planta, en caso de contar con múltiples niveles. Esta sala será de uso exclusivo para la AIG.
- j. Se deberán garantizar al menos dos estacionamientos disponibles para funcionarios o visitas.
- k. Debe contar con teléfonos fijos y celulares dedicados para el uso de los supervisores de turno que permita uso de aplicaciones móviles requeridas para facilitar contacto expedito con personal de la AIG tanto por llamadas como herramientas de mensajería como WhatsApp, además de proveedores y otras entidades autorizadas.

### **1.7. Capacitación.**

- a. Se deberá contar con un plan de capacitación continuo y frecuente, previamente aprobado por la AIG, enfocado en el aseguramiento de la calidad.
- b. El plan deberá incluir un calendario y reportes detallados por agente, los cuales serán enviados a la AIG en el formato y plazo establecidos.
- c. Se deberá contemplar la capacitación sobre nuevos procedimientos y tecnologías, según los requerimientos y prioridades definidas por la AIG.
- d. Los agentes deben estar capacitados en el uso de la tecnología de trabajo.
- e. Los agentes deben estar capacitados en el flujo y manejo de las llamadas, y en las expectativas del Centro de Atención Ciudadana, sus sistemas de desempeño, mecanismos de supervisión y cultura organizacional.

- f. Los agentes deben estar capacitados en técnicas telefónicas, como es el caso de tener presente las buenas prácticas de atención telefónica, brindar explicaciones, de comprender el mensaje o solicitud de la persona que llama, en habilidades de atención activa y empatía, en técnicas para el control de llamadas y el manejo de casos difíciles.
- g. Los agentes deben capacitarse en uso de la base de conocimiento del Sistema de Gestión de Casos, compenetrarse en los temas pertinentes a las instituciones gubernamentales integradas al sistema de servicio al ciudadano, para el correcto manejo de las preguntas y respuestas más comunes.
- h. Los agentes y los supervisores también deben estar capacitados para el adecuado manejo y formalidades en la atención de solicitudes recibidas mediante los diversos canales mencionados.
- i. Dentro del programa de capacitación, los agentes y los supervisores, deberán recibir llamadas y correos simulados o de práctica dentro del ambiente de pruebas del Sistema de Gestión de Casos, con el objeto de evaluar su desempeño, corregir errores e ir puliendo cualquier detalle o error que surja al realizar esta actividad.
- j. Los supervisores deben estar capacitados para preparar reportes y evaluar rendimientos subir anuncios importantes al Sistema de Gestión de Casos, así como a contar con la capacidad de introducir los indicadores claves de rendimiento del Centro de Contactos Gubernamental, realizar la evaluación de cada uno de los agentes, identificar tendencias y solucionar cualquier problemática.
- k. Los planes de capacitación deben estar alineados con los avances tecnológicos y las tecnologías emergentes que se implementen o sustituyan. Asimismo, cualquier ajuste o creación de nuevos procedimientos deberá adaptarse a los escenarios que se presenten.

- l. Los agentes deben recibir entrenamiento anual en manejo de datos confidenciales y buenas prácticas en temas de privacidad de información, sobre todo cuando se trata de quejas y denuncias ciudadanas. Estos entrenamientos deben contemplar las leyes, normas y procedimientos que rijan en el momento.
- m. Los agentes asignados a canales de atención digital sean esta app móvil, redes sociales, web, herramientas de mensajería como WhatsApp, correo electrónico u otros medios, deberán tener las competencias y recibir capacitación en ortografía, gramática y protocolo, según sea requerido para la adecuada comunicación por estos medios para los cuales deberán pasar pruebas anuales realizadas por la AIG.

#### **1.8. Promoción y mercadeo.**

- a. Deberá contar con materiales de promoción del 311 incluyendo afiches, posters y otros materiales creativos para la difusión interna del mismo los cuales la AIG proveerá en forma digital.
- b. Los gastos de impresión de los materiales correrán por parte del proponente y se deben refrescar cada cuatro (4) meses siguiendo directrices de la AIG.

#### **1.9. Supervisión, Reportes y Control de Calidad.**

- a. Debe contar con un sistema que permita a los supervisores y a la AIG escuchar a los agentes en tiempo-real de forma remota (En el caso de ser remota debe permitir una conexión VPN como mínimo, para garantizar la seguridad).
- b. Debe contar con un sistema de control de calidad a nivel de agente donde sean auditados por lo menos una vez al mes.
- c. Se debe enviar un informe de los resultados, producto del control de calidad, a la AIG de forma mensual y en los formatos que indique la AIG.

- d. El formulario de auditoría debe ser aprobado por la AIG quienes recibirán acceso de lectura a dicha plataforma para permitirles monitorear se cumplan estos requerimientos.
- e. La AIG podrá solicitar auditorías intermedias.
- f. Debe grabarse toda llamada y ser almacenadas por tiempo mínimo de dos (2) meses.
- g. Para las llamadas de casos clasificados como denuncias deben ser almacenadas por un (1) año calendario.
- h. Deberá garantizar que las grabaciones de las interacciones realizadas en el centro de contacto, ya sea por voz, video o texto, cuenten con la calidad adecuada para su correcta audibilidad, legibilidad y comprensión.
- i. Estas grabaciones deberán mantenerse almacenadas de manera segura y accesible durante el periodo que se estipule, asegurando que puedan ser utilizadas para auditorías, consultas o cualquier otra necesidad establecida por la entidad contratante.
- j. La AIG podrá solicitar recibir estas grabaciones en cualquier momento y poder accederlas de forma remota (ej: VPN).
- k. Debe contar con un sistema para monitorear el rendimiento de productividad de la operación tanto a nivel general, así como a nivel de agente y en tiempo real, así como histórica, midiendo la siguiente información que debe ser enviada diariamente a la AIG quienes recibirán acceso de lectura a dicha plataforma para permitirles monitorear se cumplan estos requerimientos:
  - 1. Tiempo promedio en cola desde que entra el contacto hasta ser atendido por un agente.
  - 2. Promedio del tiempo de atención por contacto en minutos y segundos desde que contesta el agente hasta que se cierra.
  - 3. Desglose de tiempo de atención, así como también en espera.
  - 4. Total de contactos entrantes recibidos/atendidos y abandonados por canal (teléfono, web, app, etc.).
  - 5. Porcentaje de tiempo útil incluyendo aquel recibiendo o realizando llamadas o estando disponible.

6. Comparación entre contactos anticipados contra aquellos recibidos.
7. Total de contactos salientes realizados por canal (teléfono, web, app, redes sociales, etc.).
8. Informe de incidencias.
9. Los agentes deben poder identificarse, independientemente de si son usuarios compartidos o por alguna limitación que se presente.

#### **1.10. Gestión y Operación del Centro de Contactos.**

- a. Debe contar con personal certificado y con experiencia en un marco de trabajo de buenas prácticas reconocido, influyente y ampliamente adoptado como ITIL, o un estándar certificable, que a su vez la organización esté certificada.
- b. Debe promover la revisión periódica de los servicios para adaptarse a cambios o necesidades del gobierno.
- c. Deberá presentar los procesos claves, como gestión de incidentes, problemas, cambios, niveles de servicio, catálogo de servicio y otros, que ayuden al aseguramiento de la calidad.
- d. Deberá presentar como se llevará la calidad en la gestión de servicios, que ayude a garantizar que los procesos de soporte al cliente, como la gestión de incidente, solicitudes, cambios, información y trámites; estén definidos y optimizados.
- e. Continuidad de Negocio.
  1. Debe contar con un Plan de Continuidad de Negocio documentado, que permita garantizar la operación continua del centro de contacto, incluso ante eventos disruptivos como fallos tecnológicos, desastres naturales, interrupciones en el suministro eléctrico, ciberataques u otros incidentes críticos.
  2. El plan deberá ser diseñado para cubrir infraestructura, personal, procesos y sistemas tecnológicos críticos.

3. Debe incluir un Análisis de Riesgos que identifique los posibles escenarios de interrupción (fallos en hardware, cortes de red, incendios, entre otros) y sus probabilidades y poder hacer pruebas en caso de que el riesgo se materialice.
  4. Debe contar con estrategias de recuperación, con centros de datos secundarios o redundantes, respaldo automático y poder hacer pruebas de recuperación.
- f. Traspaso de componente tecnológicos y gestión a la AIG o a quien se designe de forma parcial o total.
1. La AIG debe tener acceso a los componentes tecnológicos y de sistema que permita autonomía, sin expresar con esto que será el responsable de la gestión.
  2. La AIG podrá pedir traspasar parte o todos los componentes tecnológicos a premisas que se indique, por lo que debe existir mecanismos portables.
  3. La AIG podrá solicitar respaldos y el proceso para la debida recuperación de lo solicitado.
  4. Esto es aplicable para todo el componente tecnológico.

**1.11. Atención sobre Solicitudes, Incidentes, problemas, donde la AIG tiene la responsabilidad.**

- a. En caso donde el proponente observe inconvenientes con la herramienta Sistema de Gestión de Casos se debe enviar un correo electrónico de forma inmediata al buzón [cas@aig.gob.pa](mailto:cas@aig.gob.pa) o la cuenta que esté autorizada con copia al Coordinador del 3-1-1 y quienes designe para ser atendido de forma inmediata.
- b. Estos correos electrónicos deben contener una descripción del inconveniente, la cantidad de usuarios afectados y una captura de pantalla con el error técnico descrito.

## **2. Duración de la Prestación del Servicio.**

Todos los servicios descritos deberán estar operativos en un plazo máximo de un (1) mes a partir de la fecha establecida por la AIG, en coordinación con el proveedor adjudicado. Este plazo comenzará tras la notificación de la orden de proceder, la cual será emitida una vez haya sido refrendada por la Contraloría General de la República.

La contratación del servicio del Centro de Contacto Gubernamental tendrá una duración de treinta y seis (36) meses, contados a partir de la puesta en operación de los servicios.

Para demostrar la capacidad para el cumplimiento de la totalidad de los requerimientos estipulados en la Especificaciones Técnicas, específicamente Sección VII “Especificaciones”, VIII. “Son Responsabilidades del Proponente” y X. “Acuerdo de Niveles de Servicios”, el proponente deberá incluir en su oferta técnica, una descripción detallada del servicio ofertado y la descripción de la plataforma que lo soporta. La AIG podrá solicitar acceso a la plataforma ofertada en cualquier momento, sin requerir condiciones adicionales.

## **3. Horario de Servicio del Centro de Contactos Gubernamental.**

El horario de atención que el proponente deberá contemplar, incluyendo soporte técnico, será de 24 horas diarias, 7 días semanales, durante los 365 días del año, con la misma calidad de atención y niveles de servicio.

## **VIII. Son responsabilidades del Proponente**

1. La infraestructura física, tecnológica y humana para la atención de los contactos entrantes y salientes telefónicos, de redes sociales y por vía web.
2. La infraestructura física, tecnológica y humana que permita monitorear medios de comunicación para mantenerse informado de noticias y eventos nacionales que puedan impactar la operación.
3. Enlace de comunicación entre el operador de telefonía y la PBX del Centro de Contacto gubernamental y los costos de telecomunicaciones para recibir y realizar llamadas telefónicas a teléfonos fijos o móviles.
4. Facilitar la integración de sus sistemas CTI con el Sistema de Gestión de Casos, herramientas de inteligencia de negocios (BI) de la AIG y otras herramientas y aplicaciones autorizadas por la AIG.
5. La infraestructura física, tecnológica y humana que permitan la instalación y uso del Sistema de Gestión de Casos y de gestión de redes sociales para atender a la ciudadanía por medio del 311.
6. Utilizar o instalar aplicaciones que permitan a la AIG monitorear remotamente, por vía web, todos los indicadores operativos de productividad y calidad en tiempo real e histórico.
7. Facilitar acceso expedito para que la oficina de relaciones públicas de la AIG pueda preparar oportunamente eventos u actividades que se vayan a llevar a cabo en el centro de contactos.
8. Permitir y asistir a la AIG para la coordinación de visitas que requieran llevar. En caso de visitas de ministros, directores de entidades del Estado, gremios profesionales, medios de comunicación u organizaciones de la sociedad civil deben tomar las medidas para facilitar cobertura y protocolo según indique la AIG incluyendo el uso de un salón de conferencias ejecutivo contiguo al área de producción en la misma planta en caso de tener más de una. Este salón de conferencias ejecutivo solo debe contar con material visual alusivo al Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 de la AIG.
9. La contratación y relación laboral de todo personal que labore en el CENTRO DE CONTACTOS GUBERNAMENTAL y el cumplimiento con las normas establecidas por el Ministerio de Trabajo, así como la Caja de Seguro Social.

10. La cancelación puntual a los agentes y supervisores del sobretiempo requerido para cumplir con los niveles de servicios establecidos en las presentes Especificaciones Técnicas.
11. Acceso a internet que le permita a los agentes navegar en sitios de las herramientas estipuladas por la AIG para sus labores, los principales medios de comunicación del país, portales gubernamentales y usar cualesquiera otros recursos necesarios como las páginas amarillas, mapas de Google, etc.
12. Los costos de internet de banda ancha para permitir el uso de las herramientas requeridas sin demoras.
13. Tener campañas de motivación internas, con frecuencia mensual, para asegurar un buen ambiente laboral y de estímulo para sus agentes las cuales deben comunicar oportunamente a la AIG para permitirles participar y maximizar colaboración.
14. Participar en reuniones mensuales que convoque la AIG.
15. Enviar todos los informes que requiere en este pliego tanto en formatos electrónicos, por ejemplo: (Excel, Word y PDF) así como físicos de ser solicitados.
16. Copiar al Coordinador del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en toda comunicación con el personal de la AIG, otras instituciones públicas o empresas privadas con relación a la operación del Centro de Contactos Gubernamental.
17. Participar y cumplir con el sistema de gestión de casos que implemente la AIG para las operaciones del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1.

#### **IX. Son responsabilidades de la AIG**

1. Accesos y uso de licencias requeridas para que los agentes, supervisores y otro personal del proponente utilicen las herramientas del Sistema de Gestión de Casos, de gestión de redes y cualquier otro mecanismo utilizado por la AIG como canal de comunicación, diferente al contratado por el proveedor.

2. Accesos y uso de servicio de “tickets” para gestionar reportes, ya sea a través de un sitio web o telefónico para gestionar las anomalías o situaciones técnicas que afecten las aplicaciones requeridas para que los agentes, supervisores y otro personal del proponente utilicen el Sistema de Gestión de Casos y de gestión de redes sociales u otros mecanismos.
3. Coordinación de la instalación o actualizaciones del Sistema de Gestión de Casos o de gestión de redes sociales en las estaciones de trabajo del centro de contactos en caso de ser necesario.
4. Facilitar reuniones con el proveedor del Sistema de Gestión de Casos, u otras herramientas requeridas cuando sea necesario, al igual que gestionar los reportes de anomalías con el Sistema de Gestión de Casos.
5. Coordinar las capacitaciones de las entidades al personal del centro de contactos.
6. Obtener la información requerida por los agentes para atender consultas o inquietudes ciudadanas de las entidades públicas.
7. Garantizar el uso de la línea de atención 3-1-1, así como otros números que se incorporen en un futuro.

#### **X. Acuerdo de Nivel de Servicio.**

El proveedor debe cumplir en la prestación de servicio, Técnico y operativo los puntos que siguen y serán evaluados mensualmente a menos que se indique lo contrario:

##### **1. Disponibilidad del Servicio:**

- a. Los agentes deben contestar el 85% de las llamadas telefónicas dentro de 15 segundos o menos desde que se recibe el primer tono en el Centro de Contacto, en un periodo de (1) un mes.

- b. El uso de grabaciones en el menú IVR podrán ser usadas a discreción de la AIG para manejo de situaciones críticas o de altos volúmenes inesperados sin embargo solo llamadas contestadas por los agentes del proveedor se considerarán para el cumplimiento del nivel de servicio.
- c. La tasa de abandono de llamadas entrantes no debe superar el 10% de las mismas a menos que exista excepción aprobada por la AIG por situaciones imprevistas o lanzamiento de nuevas iniciativas.
- d. Una tasa de abandono de llamadas entrantes sin excepción aprobada entre 10.01 % a 14.99 % resultará en una penalidad del 1% del monto a pagar del mes y una tasa de abandono por encima del 15% resultará en una penalidad de 2%.
- e. Los mensajes entrantes vía WEBCHAT o herramientas de mensajería como WhatsApp/Telegram, los agentes los contestarán en un tiempo máximo de 3 minutos desde que se recibe el mensaje por el BOT de mensajería.
- f. Los mensajes entrantes por otras vías o redes sociales, el agente los contestará en un tiempo máximo de 1 hora desde que se recibe el mensaje en el Centro de Contacto.
- g. El 100% de mensajes vía web, app móvil o correos electrónicos entrantes el agente los contestará en un máximo de 12 horas, enviando un correo indicando el número de caso asignado.
- h. Se deberá validar los datos del ciudadano como nombre, cédula e información de contacto que ayude a la comunicación y respuesta. En caso de que el contacto sea a través del Sistema de Casos, ya será un ciudadano validado. De encontrar ciudadanos que no cumplan algunas condiciones, deberán comunicar a la AIG.
- i. En caso donde el proponente observe inconvenientes con la línea telefónica o demás canales de atención debe enviar un correo electrónico de forma inmediata al buzón [cas@aig.gob.pa](mailto:cas@aig.gob.pa) con copia al director del 3-1-1 y a quienes éste designe para ser atendido de forma inmediata. Estos correos electrónicos deben contener una descripción del inconveniente, la cantidad de usuarios afectados y una captura de pantalla con el error

técnico descrito de ser posible. En caso de cambiar el correo o el canal de comunicación, la AIG notificara el cambio.

- j. Se debe realizar contactos salientes a todo ciudadano que ingresó un caso dentro de un máximo de 30 días de haberlo recibido para informarle de avances por el mismo canal donde se ingresó, siempre y cuando la AIG o la institución haya documentado el progreso del trámite en el Sistema de Gestión de Casos, y el Centro de Contactos cuente con la disponibilidad de hacerlo, sin comprometer los niveles de servicios a contactos entrantes. Si el proponente no ha completado el 100% de estas llamadas de seguimiento dentro de los primeros 15 días del mes siguiente se aplicará una penalidad del 1% del monto a pagar del mes. También se realizarán contactos salientes a ciudadanos que ingresen sus casos por vía web o a través de la aplicación móvil para verificar detalles pertinentes como la dirección física, siempre y cuando hayan puesto información veraz y confiable para ser contactados, vía telefónica. Adicionalmente se deben realizar contactos salientes a todo ciudadano cuyo caso haya sido cerrado dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles posterior a su cierre para informarle y preguntar si se le puede asistir con cualquier otro tema. Si el proponente no ha completado el 100% de estas llamadas de seguimiento dentro de los primeros 5 días del mes siguiente se aplicará una penalidad del 1% del monto a pagar del mes. Los contactos salientes solo se deberán realizar dentro un horario de 8 AM a 6 PM hora de Panamá de lunes a sábado sin incluir días feriados a menos que el ciudadano lo solicite en cual caso se debe documentar en las notas del Sistema de Gestión de Casos. Específicamente para llamadas telefónicas salientes deben ser debidamente identificables por los ciudadanos y no reflejar números desconocidos o privados. Los procedimientos de los contactos salientes relacionados a temas como cantidad de intentos, dejar mensajes de voz y otros los establecerá la AIG.

- k. Se requiere que todo el servicio referente al Centro de Atención Ciudadana (311) se encuentre disponible las 24 horas del día, 365 días del año, para su operación y que el servicio de soporte para la atención de incidentes se brinde dentro de los 7 días de la semana.
- l. El servicio debe de estar disponible en un porcentaje mínimo del 98%, el cual será medido mensualmente.

## **2. Incidencias del servicio:**

- a. El tiempo de respuesta para la atención de los incidentes será de menos de 2 horas para aquellos que ocurran en horas laborables (8 am a 5 pm), y de 2 a 4 horas para los incidentes reportados fuera de horas laborables.
- b. Para medir el impacto de la falla, el mismo se ha dividido en 3 niveles:
  - i. Nivel 3 el menos impactante y su tiempo de respuesta se establece hasta de 24 horas;
  - ii. seguido por el Nivel 2, el cual se define como afectación parcial y su tiempo de respuesta se establece entre 2 y 4 horas;
  - iii. Nivel 1, de afectación total, cuyo tiempo de respuesta se establece en un máximo de 30 minutos.
  - iv. El proveedor deberá mantener una bitácora de estos, que debe enviar a la AIG de forma semanal.
- c. El proveedor debe suministrar un detalle del procedimiento o protocolo de escalamiento con listado de personal responsable para la atención de incidencias. A aquellos listados debe llegarle información por vía de correo electrónico, números fijos y/o celulares.

## **XI. Monto Estimado:**

Para la ejecución del proyecto se tiene un presupuesto estimado de seis millones de dólares con 00/100 (US\$6,000,000.00) que incluye los costos asociados a su ejecución: honorarios, impuestos (ITBMS 7%), etc.

**XII. Entregables, Tiempo de Entrega y Forma de Pago**

Entregable	Descripción	Tiempo de Entrega	Porcentaje estimado de Pago																																										
Preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental	Periodo de Preparación	Hasta un (01) mes contado a partir de la fecha indicada en la notificación de la orden de proceder.	0 % contra entrega																																										
"Informes de prestación de servicio, Técnico y operativo Mensuales" por Treinta y Seis (36) meses	Informe de registros de llamadas recibidas y salientes y los servicios descritos en las especificaciones técnicas	Este Servicio se brindará mensualmente por treinta y seis (36) meses y se realizará a partir de la finalización del periodo de preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental.  Se deberá presentar mensualmente "Informe de registros de llamadas recibidas y salientes" que deberán ser revisados y aprobados por la AIG. El formato del informe será coordinado con la AIG.	100 % por los Treinta y Seis (36) meses de servicio contra la entrega y recibido a satisfacción de los "Informes de Soporte Técnico y operativo Mensuales" correspondiente a cada mes.																																										
Los pagos serán mensuales por porcentajes distribuidos de la siguiente forma:																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>#Pago</th> <th>#Entregable Mensual</th> <th>% de Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>Año 1</b></td> </tr> <tr><td>1</td><td>1</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>3</td><td>3</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>4</td><td>4</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>5</td><td>5</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>6</td><td>6</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>7</td><td>7</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>8</td><td>8</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>9</td><td>9</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>10</td><td>10</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>11</td><td>11</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>12</td><td>12</td><td>2.7 %</td></tr> </tbody> </table>			#Pago	#Entregable Mensual	% de Pago	<b>Año 1</b>			1	1	2.7 %	2	2	2.7 %	3	3	2.7 %	4	4	2.7 %	5	5	2.7 %	6	6	2.7 %	7	7	2.7 %	8	8	2.7 %	9	9	2.7 %	10	10	2.7 %	11	11	2.7 %	12	12	2.7 %	
#Pago	#Entregable Mensual	% de Pago																																											
<b>Año 1</b>																																													
1	1	2.7 %																																											
2	2	2.7 %																																											
3	3	2.7 %																																											
4	4	2.7 %																																											
5	5	2.7 %																																											
6	6	2.7 %																																											
7	7	2.7 %																																											
8	8	2.7 %																																											
9	9	2.7 %																																											
10	10	2.7 %																																											
11	11	2.7 %																																											
12	12	2.7 %																																											

			<b>Año 2</b>		
#Pago	#Entregable Mensual	% de Pago	#Pago	#Entregable Mensual	% de Pago
			13	13	2.7 %
			14	14	2.7 %
			15	15	2.7 %
			16	16	2.7 %
			17	17	2.7 %
			18	18	2.7 %
			19	19	2.7 %
			20	20	2.7 %
			21	21	2.7 %
			22	22	2.7 %
			23	23	2.7 %
			24	24	2.7 %
			<b>Año 3</b>		
#Pago	#Entregable Mensual	% de Pago	#Pago	#Entregable Mensual	% de Pago
			25	25	2.7 %
			26	26	2.7 %
			27	27	2.7 %
			28	28	2.7 %
			29	29	2.7 %
			30	30	2.7 %
			31	31	2.7 %
			32	32	2.7 %
			33	33	2.7 %
			34	34	3.3 %
			35	35	3.3 %
			36	36	4.3 %
	Cierre y Pago de Contrato	Dos (02) meses adicionales	0 %		
	<b>TOTAL</b>	Treinta y Nueve (39) meses	<b>100 %</b>		

### **XIII. Administración del Contrato**

#### **Inicio y duración**

La duración del contrato será de treinta y nueve (39) meses contados a partir de la fecha indicada en la orden de proceder, emitida luego del refrendo por la Contraloría General de la República, desglosados de la siguiente manera:

Período de Preparación: Hasta un (1) mes, entendido que el período de preparación puede ser menor.

Servicio por treinta y seis (36) meses contados a partir de la conclusión del período de preparación.

Pago y Cierre del Contrato por dos (2) meses, contados a partir de la finalización del servicio.

### **XIV. Coordinación / Supervisión**

La supervisión de este contrato estará a cargo de la Dirección de Ciencias de la Información. Los entregables serán presentados a la dirección, quien realizará las acciones de aprobación a satisfacción para gestionar el pago correspondiente.

La revisión en cada entregable por la AIG tomará hasta diez (10) días hábiles para el visto bueno, en caso de algún cambio, el proveedor no deberá tomar más de cinco (5) días calendario para su corrección, una vez solicitada por medio escrito o electrónico.

### **XV. Metodología de trabajo**

#### **Descripción del Proceso.**

1. El ciudadano o solicitantes permitidos se comunicarán con el Centro de Contactos Gubernamental a través de uno de los canales de comunicación descritos más adelante.
2. El agente del Centro de Contactos recibirá la comunicación del ciudadano o solicitantes permitidos y procederá a buscar el expediente del ciudadano en herramientas del Sistema de Gestión de Casos, para registrar su petición de servicio.
3. De no existir un expediente el agente procederá a tomarle los datos al ciudadano o solicitantes permitidos, crearle un nuevo expediente y registrar su petición de servicio.
4. En ambas condiciones se le hará entrega al ciudadano o solicitantes permitidos de un número único de caso el cual podrá ser utilizado para verificar el estatus de su petición y el agente deberá seguir cualquier procedimiento específico al manejo de los casos, que establezca la AIG incluyendo uso de la base de conocimientos en el Sistema de Gestión de Casos, portales de entidades del Estado u otros recursos.
5. La AIG, podrá crear otros mecanismos de enlace y validación de usuario para que el ciudadano tenga un único punto de contacto.
6. El ciudadano o solicitantes permitidos tendrán la opción de contactar nuevamente al Centro de Contactos Gubernamental para solicitar información con relación a su petición de servicio a través de los canales establecidos.
7. El ciudadano o solicitantes permitidos tendrán la opción de crear sus casos y darle seguimiento a través de la línea gratuita 3-1-1 así como el portal del Estado <https://www.311.gob.pa>, la aplicación 3-1-1 para dispositivos móviles, el buzón [info@311.gob.pa](mailto:info@311.gob.pa) y las redes sociales del 3-1-1 así como cualquier otros canales que se le comuniquen a la ciudadanía los cuales serán atendidos totalmente o parcialmente por el proponente según indique la AIG usando las herramientas que la entidad facilite.
8. Cuando el ciudadano o solicitantes permitidos crean su caso, el sitio web, la aplicación o los canales que se habiliten, le dará un número de reporte para que le permita dar seguimiento al mismo.

9. Cuando el ciudadano o solicitantes permitidos revisen el estado de su caso, el sitio web, la aplicación o los canales que se habiliten, le indicara en qué estado se encuentra su caso.
10. El Centro de Contactos recibirá estos casos por medio de correo electrónico y se le dará seguimiento por esta misma vía. El citado portal y la aplicación móvil serán responsabilidad de la AIG.
11. Cuando el ciudadano o solicitantes permitidos se comuniquen para solicitar algún tipo de servicio, una vez el agente se encuentre en el expediente del ciudadano, se creará un caso (con un número único de identificación) para el servicio solicitado.
12. Al completar toda la información requerida para la creación del caso, el Centro de Contactos deberá remitir el caso a la institución que corresponda por medio del Sistema de Gestión de Casos y los procesos que establezca la AIG para tomar acción en el mismo.
13. El personal de la AIG se encargará de dar seguimiento con cada institución para la resolución apropiada de la solicitud de conformidad con los protocolos establecidos.
14. En este momento el control de la ejecución de la orden de servicio es responsabilidad de la AIG en coordinación con la institución en cuestión por vía de los enlaces.
15. Los funcionarios de la AIG o instituciones pueden y deben documentar el estatus del caso en el sistema. La solución no manejará el proceso o flujo de información interno de la AIG o instituciones involucradas.
16. Una vez la institución encargada documente avances o cierre la solicitud en la herramienta del Sistema de Gestión de Casos, los agentes harán contactos salientes por el mismo canal que el ciudadano la ingresó originalmente para informarle de las mismas.
17. Cualquier tecnología emergente, la AIG y el Centro de Contacto, deberán levantar y ajustar los procedimientos y procesos que ameriten para la atención oportuna y eficaz de estos casos.

## **XVI. Perfil de la Empresa**

### **1. Perfil de la Empresa**

- 1.1 El oferente deberá ser una empresa con un mínimo de diez (10) años de experiencia comprobada en manejo y gestión de Centro de Atención Ciudadana. Cuando el Oferente sea un Consorcio este requisito deberá ser cumplido por todos los miembros del Consorcio. En caso de Consorcio se evaluará a la empresa que cuente con la mayor cantidad de años de experiencia. Se acreditará mediante la presentación de cartas de referencia.
- 1.2 Deberá tener experiencia, en mínimo tres (3) proyectos donde haya brindado los servicios de Atención de Centro de Contactos. Los proyectos presentados deberán ser de los últimos diez (10) años y se aceptarán experiencias realizadas tanto a nivel gubernamental como del sector privado. En caso de Consorcio, se sumarán los proyectos de cada uno de los miembros del Consorcio.
- 1.3 Los proyectos presentados deberán ser de los últimos diez (10) años y se aceptarán experiencias realizadas tanto a nivel gubernamental como del sector privado y se acreditarán con la presentación de cartas de referencia donde el cliente certifique haber recibido a satisfacción los servicios.

## **XVII. Propiedad, confidencialidad y responsabilidades**

Los productos, así como todos los documentos e informes que genere el proveedor, solo o en colaboración con otros integrantes del proyecto, serán propiedad exclusiva de la AIG. El proveedor se obliga a entregar a la AIG, todos los documentos generados durante la ejecución del servicio de soporte, quien será el custodio hasta la culminación del contrato.

El proveedor se compromete a no divulgar sin autorización previa y por escrito del Contratante, información de los sistemas ni de sus beneficiarios. Esta responsabilidad se mantendrá durante la prestación de los servicios y hasta diez años después de que éstos hayan culminado.

XVIII. Indicadores:

Actividad 2.7.3. “Contratación de Centro de Contacto Gubernamental”, Componente 2: Plataforma de gobierno y servicios digitales, impactará los siguientes indicadores de la matriz de resultados del Programa Panamá Digital:

Componente 2: Plataforma de gobierno y servicios digitales										
Producto	Unidad de Medida	Línea Base	Año de Línea Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Final del Proyecto	Medios de Verificación
2.7 Portal Único del ciudadano con más funcionalidades	Portal	0	2022	0	0	0	0	1	1	Reporte de implementación del portal

### **3. Planos o Diseños**

Este documento de licitación ***“no incluye”*** planos y diseños:

## **4. Inspecciones y Pruebas**

Se realizarán las siguientes inspecciones y pruebas: las pruebas se realizarán según lo indicado en la Sección VI. Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos, 2. Especificaciones Técnicas, XV. Metodología de trabajo.

## **TERCERA PARTE. Condiciones Contractuales y Formularios del Contrato**

## Sección VII. Condiciones Generales del Contrato

### 1. Definiciones

- 1.1 Las siguientes palabras y expresiones tendrán los significados que aquí se les asigna.
- (a) “Banco” significa el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) o cualquier fondo administrado por el Banco.
  - (b) “Contrato” significa el Convenio Contractual celebrado entre el Comprador y el Proveedor, junto con los Documentos del Contrato allí referidos, incluyendo todos los anexos y apéndices, y todos los documentos incorporados allí por referencia.
  - (c) “Documentos del Contrato” significa los documentos enumerados en el Convenio Contractual, incluyendo cualquier enmienda.
  - (d) “Precio del Contrato” significa el precio pagadero al Proveedor según se especifica en el Convenio Contractual, sujeto a las condiciones y ajustes allí estipulados o deducciones propuestas, según corresponda en virtud del Contrato.
  - (e) “Día” significa día calendario.
  - (f) “Cumplimiento” significa que el Proveedor ha completado la prestación de los Servicios Conexos de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en el Contrato.
  - (g) “CGC” significa las Condiciones Generales del Contrato.
  - (h) “Bienes” significa todos los productos, materia prima, maquinaria y equipo, y otros materiales que el Proveedor deba proporcionar al Comprador en virtud del Contrato.
  - (i) “El país del Comprador” es el país especificado en las Condiciones Especiales del Contrato (CEC).
  - (j) “Comprador” significa la entidad que compra los Bienes y Servicios Conexos, según se indica en las CEC.
  - (k) “Servicios Conexos” significan los servicios incidentales relativos a la provisión de los bienes, tales como seguro, instalación, capacitación y mantenimiento inicial y otras obligaciones similares del Proveedor en virtud del Contrato.
  - (l) “CEC” significa las Condiciones Especiales del Contrato.
  - (m) “Subcontratista” significa cualquier persona natural, entidad privada o pública, o cualquier combinación de ellas, con quienes el Proveedor ha subcontratado el suministro de cualquier porción de los Bienes o la ejecución de cualquier parte de los Servicios.
  - (n) “Proveedor” significa la persona natural, jurídica o entidad gubernamental, o una combinación de éstas, cuya oferta para ejecutar el Contrato ha sido aceptada por el Comprador y es denominada como tal en el Convenio Contractual.
  - (o) “El Sitio del Proyecto”, donde corresponde, significa el lugar citado en las CEC.

### 2. Documentos del Contrato

- 2.1 Sujetos al orden de precedencia establecido en el Convenio Contractual, se entiende que todos los documentos que forman parte integral del Contrato (y todos sus

componentes allí incluidos) son correlativos, complementarios y recíprocamente aclaratorios. El Convenio Contractual deberá leerse de manera integral.

### 3. Prácticas Prohibidas

3.1 El Banco exige a todos los Prestatarios (incluyendo los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos Compradores incluyendo miembros de su personal, al igual que a todas las firmas, entidades o individuos participando en actividades financiadas por el Banco o actuando como oferentes, proveedores de bienes, contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), entre otros, observar los más altos niveles éticos y denunciar al Banco<sup>4</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 son las siguientes: (i) prácticas corruptas; (ii) prácticas fraudulentas; (iii) prácticas coercitivas; (iv) prácticas colusorias; (v) prácticas obstructivas y (vi) apropiación indebida. El Banco ha establecido mecanismos para la denuncia de 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 ha adoptado procedimientos para sancionar a quienes hayan incurrido en Prácticas Prohibidas. Asimismo, el Banco suscribió con otras Instituciones Financieras Internacionales (IFI) un acuerdo de reconocimiento mutuo de las decisiones de inhabilitación.

(a) A los efectos de esta disposición, las definiciones de las Prácticas Prohibidas son las siguientes:

- (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 índole 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;
- (v) Una *práctica obstructiva* consiste en:
  - i. destruir, falsificar, alterar u ocultar evidencia significativa para una investigación del Grupo BID, o realizar declaraciones falsas ante los

---

<sup>4</sup> En el sitio virtual del Banco ([www.iadb.org/integridad](http://www.iadb.org/integridad)) se facilita información sobre cómo denunciar la supuesta comisión de Prácticas Prohibidas, las normas aplicables al proceso de investigación y sanción, y el acuerdo que rige el reconocimiento recíproco de sanciones entre instituciones financieras internacionales.

investigadores con la intención de impedir una investigación del Grupo BID;

- ii. amenazar, hostigar o intimidar a cualquier parte para impedir que divulgue su conocimiento de asuntos que son importantes para una investigación del Grupo BID o que prosiga con la investigación; o
- iii. actos realizados con la intención de impedir el ejercicio de los derechos contractuales de auditoría e inspección del Grupo BID previstos en la Subcláusula 3.1 (f) abajo, o sus derechos de acceso a la información;

(vi) Una *apropiación indebida* consiste en el uso de fondos o recursos del Grupo BID para un *propósito* indebido o para un propósito no autorizado, cometido de forma intencional o por negligencia grave.

(b) Si se determina que, de conformidad con los Procedimientos de Sanciones del Banco, que los Prestatarios (incluyendo los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos Compradores incluyendo miembros de su personal, cualquier firma, entidad o individuo participando en una actividad financiada por el Banco o actuando como, entre otros, oferentes, proveedores, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de bienes o servicios, concesionarios, (incluyendo sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, 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 servicios, la contratación de obras, o servicios de consultoría;
- 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 oficial de censura por su conducta;
- v. declarar a una firma, entidad o individuo inelegible, en forma permanente o por un período determinado de tiempo, para la participación y/o la

- adjudicación de contratos adicionales financiados con recursos del Grupo BID;
- vi. imponer otras sanciones que considere apropiadas, entre otras, restitución de fondos y multas equivalentes al reembolso de los costos vinculados con las investigaciones y actuaciones previstas en los Procedimientos de Sanciones. Dichas sanciones podrán ser impuestas en forma adicional o en sustitución de las sanciones arriba referidas" (las sanciones "arriba referidas" son la amonestación y la inhabilitación/inelegibilidad).
  - vii. extender las sanciones impuestas a cualquier individuo, entidad o firma que, directa o indirectamente, sea propietario o controle a una entidad sancionada, sea de propiedad o esté controlada por un sancionado o sea objeto de propiedad o control común con un sancionado, así como a los funcionarios, empleados, afiliados o agentes de un sancionado que sean también propietarios de una entidad sancionada y/o ejerzan control sobre una entidad sancionada aun cuando no se haya concluido que esas partes incurrieron directamente en una Práctica Prohibida.
  - viii. remitir el tema a las autoridades nacionales pertinentes encargadas de hacer cumplir las leyes.
- (c) Lo dispuesto en los incisos (i) y (ii) de la Subcláusula 3.1 (b) se aplicará también en los casos en que las partes hayan sido declaradas temporalmente inelegibles para la adjudicación de nuevos contratos en espera de que se adopte una decisión definitiva en un proceso de sanción, u otra resolución.
- (d) La imposición de cualquier medida definitiva que sea tomada por el Banco de conformidad con las provisiones referidas anteriormente será de carácter público.
- (e) Con base en el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de Decisiones de Inhabilitación firmado con otras Instituciones Financieras Internacionales (IFIs), cualquier firma, entidad o individuo participando en una actividad financiada por el Banco o actuando como oferentes, proveedores de bienes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, personal de los Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o contratantes (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), entre otros, podrá verse sujeto a una sanción. A los 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 IFI aplicable a la resolución de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas.
- (f) El Banco exige que los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, funcionarios o empleados, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y sus representantes o agentes, y concesionarios le permitan revisar cuentas, registros y otros

documentos relacionados con la presentación de propuestas y el cumplimiento del contrato, y someterlos a una auditoría por auditores designados por el Banco. Todo licitante, oferente, proponente, solicitante, proveedor de bienes y su representante o agente, 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 los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios: (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; y (ii) entreguen todo documento necesario para la investigación de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas y (iii) aseguren que los empleados o agentes de los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios que tengan conocimiento de que las actividades han sido 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 debidamente designado. Si los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedor de bienes y su representante o agente, 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, el Banco, discrecionalmente, podrá tomar medidas apropiadas en contra los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedor de bienes y su representante o agente, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios, o concesionario;

- (g) Cuando un Prestatario adquiera bienes, servicios distintos de servicios de consultoría, obras o servicios de consultoría directamente de una agencia especializada, todas las disposiciones relativas a las Prácticas Prohibidas, y a las sanciones correspondientes, se aplicarán íntegramente a los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, 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 temporal o permanentemente 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 por el Banco, este no financiará los gastos conexos y tomará las medidas que considere convenientes.

### 3.2 El Proveedor declara y garantiza:

- (a) que ha leído y entendido las definiciones de Prácticas Prohibidas del Banco y las sanciones aplicables de conformidad con los Procedimientos de Sanciones;
- (b) que no ha incurrido o no incurrirán en ninguna Práctica Prohibida descrita en este documento durante los procesos de selección, negociación, adjudicación o ejecución de este contrato;
- (c) que no ha tergiversado ni ocultado ningún hecho sustancial durante los procesos de selección, negociación, adjudicación o ejecución de este contrato;
- (d) que ni ellos ni sus agentes, subcontratistas, subconsultores, directores, personal clave o accionistas principales son inelegibles para la adjudicación de contratos financiados por el Banco;
- (e) que ha declarado todas las comisiones, honorarios de representantes o agentes, pagos por servicios de facilitación o acuerdos para compartir ingresos relacionados con actividades financiadas por el Banco; y
- (f) que reconocen que el incumplimiento de cualquiera de estas garantías podrá dar lugar a la imposición por el Banco de una o más de las medidas descritas en la Subcláusula 3.1 (b).

#### **4. Interpretación**

4.1 Si el contexto así lo requiere, el singular significa el plural, y viceversa.

4.2 Incoterms

- (a) El significado de cualquier término comercial, así como los derechos y obligaciones de las partes serán los prescritos en los *Incoterms*, a menos que sea inconsistente con alguna disposición del Contrato.
- (b) Los términos CIP, FCA, CPT y otros similares, cuando se utilicen, se regirán por las normas establecidas en la edición vigente de los *Incoterms* especificada en las **CEC**, y publicada por la Cámara de Comercio Internacional en París, Francia.

4.3 Totalidad del Contrato

El Contrato constituye la totalidad de lo acordado entre el Comprador y el Proveedor y substituye todas las comunicaciones, negociaciones y acuerdos (ya sea escritos o verbales) realizados entre las partes con anterioridad a la fecha de la celebración del Contrato.

4.4 Enmienda

Ninguna enmienda u otra variación al Contrato será válida a menos que esté por escrito, fechada y se refiera expresamente al Contrato, y esté firmada por un representante de cada una de las partes debidamente autorizado.

4.5 Limitación de Dispensas

- (a) Sujeto a lo indicado en la Subcláusula 4.5 (b) siguiente de estas CGC, ninguna dilación, tolerancia, demora o aprobación por cualquiera de las partes al hacer cumplir algún término y condición del Contrato o el otorgar prórrogas por una de las partes a la otra, perjudicará, afectará o limitará los derechos de esa parte en virtud del Contrato. Asimismo, ninguna dispensa concedida por cualquiera de las partes por un incumplimiento del Contrato, servirá de dispensa para incumplimientos posteriores o continuos del Contrato.
- (b) Toda dispensa a los derechos, poderes o remedios de una de las partes en virtud del Contrato, deberá ser por escrito, llevar la fecha y estar firmada por un representante autorizado de la parte otorgando dicha dispensa y deberá especificar la obligación que está dispensando y el alcance de la dispensa.

#### 4.6 Divisibilidad

Si cualquier provisión o condición del Contrato es prohibida o resultase inválida o inejecutable, dicha prohibición, invalidez o falta de ejecución no afectará la validez o el cumplimiento de las otras provisiones o condiciones del Contrato.

### 5. Idioma

- 5.1 El Contrato, así como toda la correspondencia y documentos relativos al Contrato intercambiados entre el Proveedor y el Comprador, deberán ser escritos en el idioma especificado en las CEC. Los documentos de sustento y material impreso que formen parte del Contrato, pueden estar en otro idioma siempre que los mismos estén acompañados de una traducción fidedigna de los apartes pertinentes al idioma especificado y, en tal caso, dicha traducción prevalecerá para efectos de interpretación del Contrato.
- 5.2 El Proveedor será responsable de todos los costos de la traducción al idioma que rige, así como de todos los riesgos derivados de la exactitud de dicha traducción de los documentos proporcionados por el Proveedor.

### 6. Asociación en Participación o Consorcio

- 6.1 Si el Proveedor es una Asociación en Participación o Consorcio, todas las partes que lo conforman deberán ser mancomunada y solidariamente responsables frente al Comprador por el cumplimiento de las disposiciones del Contrato y deberán designar a una de ellas para que actúe como representante con autoridad para comprometer a la Asociación en Participación o Consorcio. La composición o constitución de la Asociación en Participación o Consorcio no podrá ser alterada sin el previo consentimiento del Comprador.

### 7. Elegibilidad

- 7.1 El Proveedor y sus Subcontratistas deberán ser originarios de países miembros del Banco. Se considera que un Proveedor o Subcontratista tiene la nacionalidad de un país elegible si cumple con los siguientes requisitos:
  - (a) Un individuo tiene la nacionalidad de un país miembro del Banco si satisface uno de los siguientes requisitos:

- (i) es ciudadano de un país miembro; o
  - (ii) ha establecido su domicilio en un país miembro como residente “bona fide” y está legalmente autorizado para trabajar en dicho país.
- (b) Una firma tiene la nacionalidad de un país miembro si satisface los dos siguientes requisitos:
- (i) esta legalmente constituida o incorporada conforme a las leyes de un país miembro del Banco; y
  - (ii) más del cincuenta por ciento (50%) del capital de la firma es de propiedad de individuos o firmas de países miembros del Banco.
- 7.2 Todos los socios de una asociación en participación, consorcio o asociación (APCA) con responsabilidad mancomunada y solidaria y todos los subcontratistas deben cumplir con los requisitos arriba establecidos.
- 7.3 Todos los Bienes y Servicios Conexos 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. Los bienes se originan en un país miembro del Banco si han sido extraídos, cultivados, cosechados o producidos en un país miembro del Banco. Un bien es producido cuando mediante manufactura, procesamiento o ensamblaje el resultado es un artículo comercialmente reconocido cuyas características básicas, su función o propósito de uso son substancialmente diferentes de sus partes o componentes. En el caso de un bien que consiste de varios componentes individuales que requieren interconectarse (lo que puede ser ejecutado por el proveedor, el comprador o un tercero) para lograr que el bien pueda operar, y sin importar la complejidad de la interconexión, el Banco considera que dicho bien es elegible para su financiación si el ensamblaje de los componentes individuales se hizo en un país miembro. Cuando el bien es una combinación de varios bienes individuales que normalmente se empacan y venden comercialmente como una sola unidad, el bien se considera que proviene del país en donde éste fue empacado y embarcado con destino al comprador. Para efectos de determinación del origen de los bienes identificados como “hecho en la Unión Europea”, éstos serán elegibles sin necesidad de identificar el correspondiente país específico de la Unión Europea. El origen de los materiales, partes o componentes de los bienes o la nacionalidad de la firma productora, ensambladora, distribuidora o vendedora de los bienes no determina el origen de los mismos.

## **8. Notificaciones**

- 8.1 Todas las notificaciones entre las partes en virtud de este Contrato deberán ser por escrito y dirigidas a la dirección indicada en las **CEC**. El término “por escrito” significa comunicación en forma escrita con prueba de recibo.
- 8.2 Una notificación será efectiva en la fecha más tardía entre la fecha de entrega y la fecha de la notificación.

## **9. Ley Aplicable**

- 9.1 El Contrato se regirá y se interpretará según las leyes del país del Comprador, a menos que se indique otra cosa en las **CEC**.

## **10. Solución de Controversias**

- 10.1 El Comprador y el Proveedor harán todo lo posible para resolver amigablemente mediante negociaciones directas informales, cualquier desacuerdo o controversia que se haya suscitado entre ellos en virtud o en referencia al Contrato.
- 10.2 Si después de transcurridos veintiocho (28) días las partes no han podido resolver la controversia o diferencia mediante dichas consultas mutuas, entonces el Comprador o el Proveedor podrá informar a la otra parte sobre sus intenciones de iniciar un proceso de arbitraje con respecto al asunto en disputa, conforme a las disposiciones que se indican a continuación; no se podrá iniciar un proceso de arbitraje con respecto a dicho asunto si no se ha emitido la mencionada notificación. Cualquier controversia o diferencia respecto de la cual se haya notificado la intención de iniciar un proceso de arbitraje de conformidad con esta cláusula, se resolverá definitivamente mediante arbitraje. El proceso de arbitraje puede comenzar antes o después de la entrega de los bienes en virtud del Contrato. El arbitraje se llevará a cabo según el reglamento de procedimientos estipulado en las **CEC**.
- 10.3 No obstante las referencias a arbitraje en este documento,
- (a) ambas partes deben continuar cumpliendo con sus obligaciones respectivas en virtud del Contrato, a menos que las partes acuerden de otra manera; y
  - (b) el Comprador pagará el dinero que le adeude al Proveedor.

## **11. Inspecciones y Auditorias**

- 11.1 El Contratista permitirá, y realizará todos los trámites para que sus Subcontratistas o Consultores permitan, que el Banco y/o las personas designadas por el Banco inspeccionen todas las cuentas y registros contables del Contratista y sus subcontratistas relacionados con el proceso de licitación y la ejecución del contrato y realice auditorías por medio de auditores designados por el Banco, si así lo requiere el Banco. El Contratista, Subcontratistas y Consultores deberán prestar atención a lo estipulado en la Cláusula 3, según la cual las actuaciones dirigidas a obstaculizar significativamente el ejercicio por parte del Banco de los derechos de inspección y auditoría consignados en ésta Subcláusula 11.1 constituye una práctica prohibida que podrá resultar en la terminación del contrato (al igual que en la declaración de inelegibilidad de acuerdo a los procedimientos vigentes del Banco).

## **12. Alcance de los Suministros**

- 12.1 Los Bienes y Servicios Conexos serán suministrados según lo estipulado en la Lista de Requisitos de los Bienes y en la Lista de Servicios Conexos.

## **13. Entrega y Documentos**

- 13.1 Sujeto a lo dispuesto en la Subcláusula 33.1 de las CGC, la Entrega de los Bienes y Cumplimiento de los Servicios Conexos se realizará de acuerdo con el Plan de Entrega y Cronograma de Cumplimiento indicado en la Lista de Requisitos de los Bienes y en la Lista de Servicios Conexos. Los detalles de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el Proveedor se especifican en las **CEC**.

**14. Responsabilidades del Proveedor**

- 14.1 El Proveedor deberá proporcionar todos los Bienes y Servicios Conexos incluidos en el Alcance de Suministros de conformidad con la Cláusula 12 de las CGC, el Plan de Entrega y Cronograma de Cumplimiento, de conformidad con la Cláusula 13 de las CGC.

**15. Precio del Contrato**

- 15.1 Los precios que cobre el Proveedor por los Bienes proporcionados y los Servicios Conexos prestados en virtud del Contrato no podrán ser diferentes de los cotizados por el Proveedor en su oferta, excepto por cualquier ajuste de precios autorizado en las CEC.

**16. Condiciones de Pago**

- 16.1 El precio del Contrato, incluyendo cualquier pago por anticipo, si corresponde, se pagará según se establece en las CEC.
- 16.2 La solicitud de pago del Proveedor al Comprador deberá ser por escrito, acompañada de recibos que describan, según corresponda, los Bienes entregados y los Servicios Conexos cumplidos, y de los documentos presentados de conformidad con la Cláusula 13 de las CGC y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato.
- 16.3 El Comprador efectuará los pagos prontamente, pero de ninguna manera podrá exceder sesenta (60) días después de la presentación de una factura o solicitud de pago por el Proveedor, y después de que el Comprador la haya aceptado.
- 16.4 Las monedas en las que se le pagará al Proveedor en virtud de este Contrato serán aquellas que el Proveedor hubiese especificado en su oferta.
- 16.5 Si el Comprador no efectuara cualquiera de los pagos al Proveedor en las fechas de vencimiento correspondiente o dentro del plazo establecido en las CEC, el Comprador pagará al Proveedor interés sobre los montos de los pagos morosos a la tasa establecida en las CEC, por el período de la demora hasta que haya efectuado el pago completo, ya sea antes o después de cualquier juicio o fallo de arbitraje.

**17. Impuestos y Derechos**

- 17.1 En el caso de Bienes fabricados fuera del país del Comprador, el Proveedor será totalmente responsable por todos los impuestos, timbres, comisiones por licencias, y otros cargos similares impuestos fuera del país del Comprador.
- 17.2 En el caso de Bienes fabricados en el país del Comprador, el Proveedor será totalmente responsable por todos los impuestos, gravámenes, comisiones por licencias, y otros cargos similares incurridos hasta la entrega de los Bienes contratados con el Comprador.
- 17.3 El Comprador interpondrá sus mejores oficios para que el Proveedor se beneficie con el mayor alcance posible de cualquier exención impositiva, concesiones, o privilegios legales que pudiesen aplicar al Proveedor en el país del Comprador.

## **18. Garantía de Cumplimiento**

- 18.1 Si así se estipula en las CEC, el Proveedor, dentro de los siguientes veintiocho (28) días de la notificación de la adjudicación del Contrato, deberá suministrar la Garantía de Cumplimiento del Contrato por el monto establecido en las CEC.
- 18.2 Los recursos de la Garantía de Cumplimiento serán pagaderos al Comprador como indemnización por cualquier pérdida que le pudiera ocasionar el incumplimiento de las obligaciones del Proveedor en virtud del Contrato.
- 18.3 Como se establece en las CEC, la Garantía de Cumplimiento, si es requerida, deberá estar denominada en la(s) misma(s) moneda(s) del Contrato, o en una moneda de libre convertibilidad aceptable al Comprador, y presentada en una de los formatos estipuladas por el Comprador en las CEC, u en otro formato aceptable al Comprador.
- 18.4 A menos que se indique otra cosa en las CEC, la Garantía de Cumplimiento será liberada por el Comprador y devuelta al Proveedor a más tardar veintiocho (28) días contados a partir de la fecha de Cumplimiento de las obligaciones del Proveedor en virtud del Contrato, incluyendo cualquier obligación relativa a la garantía de los bienes.

## **19. Derechos de Autor**

- 19.1 Los derechos de autor de todos los planos, documentos y otros materiales conteniendo datos e información proporcionada al Comprador por el Proveedor, seguirán siendo de propiedad del Proveedor. Si esta información fue suministrada al Comprador directamente o a través del Proveedor por terceros, incluyendo proveedores de materiales, el derecho de autor de dichos materiales seguirá siendo de propiedad de dichos terceros.

## **20. Confidencialidad de la Información**

- 20.1 El Comprador y el Proveedor deberán mantener confidencialidad y en ningún momento divulgarán a terceros, sin el consentimiento de la otra parte, documentos, datos u otra información que hubiera sido directa o indirectamente proporcionada por la otra parte en conexión con el Contrato, antes, durante o después de la ejecución del mismo. No obstante lo anterior, el Proveedor podrá proporcionar a sus Subcontratistas los documentos, datos e información recibidos del Comprador para que puedan cumplir con su trabajo en virtud del Contrato. En tal caso, el Proveedor obtendrá de dichos Subcontratistas un compromiso de confidencialidad similar al requerido del Proveedor bajo la Cláusula 20 de las CGC.
- 20.2 El Comprador no utilizará dichos documentos, datos u otra información recibida del Proveedor para ningún uso que no esté relacionado con el Contrato. Así mismo el Proveedor no utilizará los documentos, datos u otra información recibida del Comprador para ningún otro propósito que el de la ejecución del Contrato.
- 20.3 La obligación de las partes de conformidad con las Subcláusulas 20.1 y 20.2 de las CGC arriba mencionadas, no aplicará a información que:
  - (a) el Comprador o el Proveedor requieran compartir con el Banco u otras instituciones que participan en el financiamiento del Contrato;
  - (b) actualmente o en el futuro se hace de dominio público sin culpa de ninguna de las partes;

- (c) puede comprobarse que estaba en posesión de esa parte en el momento que fue divulgada y no fue obtenida previamente directa o indirectamente de la otra parte; o
  - (d) que de otra manera fue legalmente puesta a la disponibilidad de esa parte por una tercera parte que no tenía obligación de confidencialidad.
- 20.4 Las disposiciones precedentes de esta Cláusula 20 de las CGC no modificarán de ninguna manera ningún compromiso de confidencialidad otorgado por cualquiera de las partes a quien esto compete antes de la fecha del Contrato con respecto a los Suministros o cualquier parte de ellos.
- 20.5 Las disposiciones de la Cláusula 20 de las CGC permanecerán válidas después del cumplimiento o terminación del Contrato por cualquier razón.

## **21. Subcontratación**

- 21.1 El Proveedor informará al Comprador por escrito de todos los subcontratos que adjudique en virtud del Contrato si no los hubiera especificado en su oferta. Dichas notificaciones, en la oferta original u ofertas posteriores, no eximirán al Proveedor de sus obligaciones, deberes y compromisos o responsabilidades contraídas en virtud del Contrato.
- 21.2 Todos los subcontratos deberán cumplir con las disposiciones de las Cláusulas 3 y 7 de las CGC.

## **22. Especificaciones y Normas**

- 22.1 Especificaciones Técnicas y Planos
- (a) Los Bienes y Servicios Conexos proporcionados bajo este Contrato deberán ajustarse a las especificaciones técnicas y a las normas estipuladas en la Sección VI, Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos y, cuando no se hace referencia a una norma aplicable, la norma será equivalente o superior a las normas oficiales cuya aplicación sea apropiada en el país de origen de los Bienes.
  - (b) El Proveedor tendrá derecho a rehusar responsabilidad por cualquier diseño, dato, plano, especificación u otro documento, o por cualquier modificación proporcionada o diseñada por o en nombre del Comprador, mediante notificación al Comprador de dicho rechazo.
  - (c) Cuando en el Contrato se hagan referencias a códigos y normas conforme a las cuales éste debe ejecutarse, la edición o versión revisada de dichos códigos y normas será la especificada en la Lista de Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos. Cualquier cambio de dichos códigos o normas durante la ejecución del Contrato se aplicará solamente con la aprobación previa del Comprador y dicho cambio se regirá de conformidad con la Cláusula 33 de las CGC.

## **23. Embalaje y Documentos**

- 23.1 El Proveedor embalará los Bienes en la forma necesaria para impedir que se dañen o deterioren durante el transporte al lugar de destino final indicado en el Contrato. El embalaje deberá ser adecuado para resistir, sin limitaciones, su manipulación brusca y descuidada, su exposición a temperaturas extremas, la sal y las precipitaciones, y su almacenamiento en espacios abiertos. En el tamaño y peso de los embalajes se

tendrá en cuenta, cuando corresponda, la lejanía del lugar de destino final de los bienes y la carencia de equipo pesado de carga y descarga en todos los puntos en que los bienes deban transbordarse.

- 23.2 El embalaje, las identificaciones y los documentos que se coloquen dentro y fuera de los bultos deberán cumplir estrictamente con los requisitos especiales que se hayan estipulado expresamente en el Contrato, y cualquier otro requisito, si lo hubiere, especificado en las **CEC** y en cualquiera otra instrucción dispuesta por el Comprador.

## 24. Seguros

- 24.1 A menos que se disponga otra cosa en las **CEC**, los Bienes suministrados bajo el Contrato deberán estar completamente asegurados, en una moneda de libre convertibilidad de un país elegible, contra riesgo de extravío o daños incidentales ocurridos durante fabricación, adquisición, transporte, almacenamiento y entrega, de conformidad con los *Incoterms* aplicables o según se disponga en las **CEC**.

## 25. Transporte

- 25.1 A menos que se disponga otra cosa en las **CEC**, la responsabilidad por los arreglos de transporte de los Bienes se regirá por los *Incoterms* indicados.

## 26. Inspecciones y Pruebas

- 26.1 El Proveedor realizará todas las pruebas y/o inspecciones de los Bienes y Servicios Conexos según se dispone en las **CEC**, por su cuenta y sin costo alguno para el Comprador.
- 26.2 Las inspecciones y pruebas podrán realizarse en las instalaciones del Proveedor o de sus Subcontratistas, en el lugar de entrega y/o en el lugar de destino final de los Bienes o en otro lugar en el país del Comprador establecido en las **CEC**. De conformidad con la Subcláusula 26.3 de las **CGC**, cuando dichas inspecciones o pruebas sean realizadas en recintos del Proveedor o de sus subcontratistas se le proporcionarán a los inspectores todas las facilidades y asistencia razonables, incluso el acceso a los planos y datos sobre producción, sin cargo alguno para el Comprador.
- 26.3 El Comprador o su representante designado tendrá derecho a presenciar las pruebas y/o inspecciones mencionadas en la Subcláusula 26.2 de las **CGC**, siempre y cuando éste asuma todos los costos y gastos que ocasione su participación, incluyendo gastos de viaje, alojamiento y alimentación.
- 26.4 Cuando el Proveedor esté listo para realizar dichas pruebas e inspecciones, notificará oportunamente al Comprador indicándole el lugar y la hora. El Proveedor obtendrá de una tercera parte, si corresponde, o del fabricante cualquier permiso o consentimiento necesario para permitir al Comprador o a su representante designado presenciar las pruebas y/o inspecciones.
- 26.5 El Comprador podrá requerirle al Proveedor que realice algunas pruebas y/o inspecciones que no están requeridas en el Contrato, pero que considere necesarias para verificar que las características y funcionamiento de los bienes cumplan con los códigos de las especificaciones técnicas y normas establecidas en el Contrato. Los costos adicionales razonables que incurra el Proveedor por dichas pruebas e inspecciones serán sumados al precio del Contrato. Asimismo, si dichas pruebas y/o

inspecciones impidieran el avance de la fabricación y/o el desempeño de otras obligaciones del Proveedor bajo el Contrato, deberán realizarse los ajustes correspondientes a las Fechas de Entrega y de Cumplimiento y de las otras obligaciones afectadas.

- 26.6 El Proveedor presentará al Comprador un informe de los resultados de dichas pruebas y/o inspecciones.
- 26.7 El Comprador podrá rechazar algunos de los Bienes o componentes de ellos que no pasen las pruebas o inspecciones o que no se ajusten a las especificaciones. El Proveedor tendrá que rectificar o reemplazar dichos bienes o componentes rechazados o hacer las modificaciones necesarias para cumplir con las especificaciones sin ningún costo para el Comprador. Asimismo, tendrá que repetir las pruebas o inspecciones, sin ningún costo para el Comprador, una vez que notifique al Comprador de conformidad con la Subcláusula 26.4 de las CGC.
- 26.8 El Proveedor acepta que ni la realización de pruebas o inspecciones de los Bienes o de parte de ellos, ni la presencia del Comprador o de su representante, ni la emisión de informes, de conformidad con la Subcláusula 26.6 de las CGC, lo eximirán de las garantías u otras obligaciones en virtud del Contrato.

## **27. Liquidación por Daños y Perjuicios**

- 27.1 Con excepción de lo que se establece en la Cláusula 32 de las CGC, si el Proveedor no cumple con la entrega de la totalidad o parte de los Bienes en la(s) fecha(s) establecida(s) o con la prestación de los Servicios Conexos dentro del período especificado en el Contrato, sin perjuicio de los demás recursos que el Comprador 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 Bienes atrasados o de los servicios no prestados establecido en las **CEC** por cada semana o parte de la semana de retraso hasta alcanzar el máximo del porcentaje especificado en esas **CEC**. Al alcanzar el máximo establecido, el Comprador podrá dar por terminado el Contrato de conformidad con la Cláusula 35 de las CGC.

## **28. Garantía de los Bienes**

- 28.1 El Proveedor garantiza que todos los bienes suministrados en virtud del Contrato son nuevos, sin uso, del modelo más reciente o actual e incorporan todas las mejoras recientes en cuanto a diseño y materiales, a menos que el Contrato disponga otra cosa o que en las **CEC** se establezca la adquisición de bienes de segunda mano.
- 28.2 De conformidad con la Subcláusula 22.1(b) de las CGC, el Proveedor garantiza que todos los bienes suministrados estarán libres de defectos derivados de actos y omisiones que éste hubiese incurrido, o derivados del diseño, materiales o manufactura, durante el uso normal de los bienes en las condiciones que imperen en el país de destino final.
- 28.3 Salvo que se indique otra cosa en las **CEC**, la garantía permanecerá vigente durante el período cuya fecha de terminación sea la más temprana entre los períodos siguientes: doce (12) meses a partir de la fecha en que los Bienes, o cualquier parte de ellos según el caso, hayan sido entregados y aceptados en el punto final de destino

indicado en el Contrato, o dieciocho (18) meses a partir de la fecha de embarque en el puerto o lugar de flete en el país de origen.

- 28.4 El Comprador comunicará al Proveedor la naturaleza de los defectos y proporcionará toda la evidencia disponible, inmediatamente después de haberlos descubierto. El Comprador otorgará al Proveedor facilidades razonables para inspeccionar tales defectos.
- 28.5 Tan pronto reciba el Proveedor dicha comunicación, y dentro del plazo establecido en las CEC, deberá reparar o reemplazar los Bienes defectuosos, o sus partes sin ningún costo para el Comprador.
- 28.6 Si el Proveedor después de haber sido notificado, no cumple con corregir los defectos dentro del plazo establecido en las CEC, el Comprador, dentro de un tiempo razonable, podrá proceder a tomar las medidas necesarias para remediar la situación, por cuenta y riesgo del Proveedor y sin perjuicio de otros derechos que el Comprador pueda ejercer contra el Proveedor en virtud del Contrato

## **29. Indemnización por Derechos de Patente**

- 29.1 De conformidad con la Subcláusula 29.2, el Proveedor indemnizará y librará de toda responsabilidad al Comprador y sus empleados y funcionarios en caso de pleitos, acciones o procedimientos administrativos, reclamaciones, demandas, pérdidas, daños, costos y gastos de cualquier naturaleza, incluyendo gastos y honorarios por representación legal, que el Comprador tenga que incurrir como resultado de transgresión o supuesta transgresión de derechos de patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derecho de autor u otro derecho de propiedad intelectual registrado o ya existente en la fecha del Contrato debido a:
- (a) la instalación de los bienes por el Proveedor o el uso de los bienes en el País donde está el lugar del proyecto; y
  - (b) la venta de los productos producidos por los Bienes en cualquier país.
- Dicha indemnización no procederá si los Bienes o una parte de ellos fuesen utilizados para fines no previstos en el Contrato o para fines que no pudieran inferirse razonablemente del Contrato. La indemnización tampoco cubrirá cualquier transgresión que resultara del uso de los Bienes o parte de ellos, o de cualquier producto producido como resultado de asociación o combinación con otro equipo, planta o materiales no suministrados por el Proveedor en virtud del Contrato.
- 29.2 Si se entablara un proceso legal o una demanda contra el Comprador como resultado de alguna de las situaciones indicadas en la Subcláusula 29.1 de las CGC, el Comprador notificará prontamente al Proveedor y éste por su propia cuenta y en nombre del Comprador responderá a dicho proceso o demanda, y realizará las negociaciones necesarias para llegar a un acuerdo de dicho proceso o demanda.
- 29.3 Si el Proveedor no notifica al Comprador dentro de veintiocho (28) días a partir del recibo de dicha comunicación de su intención de proceder con tales procesos o reclamos, el Comprador tendrá derecho a emprender dichas acciones en su propio nombre.
- 29.4 El Comprador se compromete, a solicitud del Proveedor, a prestarle toda la asistencia posible para que el Proveedor pueda contestar las citadas acciones legales o

reclamaciones. El Comprador será reembolsado por el Proveedor por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

- 29.5 El Comprador deberá indemnizar y eximir de culpa al Proveedor y a sus empleados, funcionarios y Subcontratistas, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamo, demanda, pérdida, daño, costo y gasto, de cualquier naturaleza, incluyendo honorarios y gastos de abogado, que pudieran afectar al Proveedor como resultado de cualquier transgresión o supuesta transgresión de patentes, modelos de aparatos, diseños registrados, marcas registradas, derechos de autor, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual registrado o ya existente a la fecha del Contrato, que pudieran suscitarse con motivo de cualquier diseño, datos, planos, especificaciones, u otros documentos o materiales que hubieran sido suministrados o diseñados por el Comprador o a nombre suyo.

### **30. Limitación de Responsabilidad**

- 30.1 Excepto en casos de negligencia criminal o de malversación,
- (a) el Proveedor no tendrá ninguna responsabilidad contractual, de agravio o de otra índole frente al Comprador por pérdidas o daños indirectos o consiguientes, pérdidas de utilización, pérdidas de producción, o pérdidas de ganancias o por costo de intereses, estipulándose que esta exclusión no se aplicará a ninguna de las obligaciones del Proveedor de pagar al Comprador los daños y perjuicios previstos en el Contrato, y
  - (b) la responsabilidad total del Proveedor frente al Comprador, ya sea contractual, de agravio o de otra índole, no podrá exceder el Precio del Contrato, entendiéndose que tal limitación de responsabilidad no se aplicará a los costos provenientes de la reparación o reemplazo de equipo defectuoso, ni afecta la obligación del Proveedor de indemnizar al Comprador por transgresiones de patente.

### **31. Cambio en las Leyes y Regulaciones**

- 31.1 A menos que se indique otra cosa en el Contrato, si después de la fecha de 28 días antes de la presentación de ofertas, cualquier ley, reglamento, decreto, ordenanza o estatuto con carácter de ley entrase en vigencia, se promulgase, abrogase o se modificase en el lugar del país del Comprador donde está ubicado el Proyecto (incluyendo cualquier cambio en interpretación o aplicación por las autoridades competentes) y que afecte posteriormente la fecha de Entrega y/o el Precio del Contrato, dicha Fecha de Entrega y/o Precio del Contrato serán incrementados o reducidos según corresponda, en la medida en que el Proveedor haya sido afectado por estos cambios en el desempeño de sus obligaciones en virtud del Contrato. No obstante lo anterior, dicho incremento o disminución del costo no se pagará separadamente ni será acreditado si el mismo ya ha sido tenido en cuenta en las provisiones de ajuste de precio, si corresponde y de conformidad con la Cláusula 15 de las CGC.

### **32. Fuerza Mayor**

- 32.1 El Proveedor no estará sujeto a la ejecución de su Garantía de Cumplimiento, liquidación por daños y perjuicios 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.

- 32.2 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 Comprador en su capacidad soberana, guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, epidemias, restricciones de cuarentena, y embargos de cargamentos.
- 32.3 Si se presentara un evento de Fuerza Mayor, el Proveedor notificará por escrito al Comprador a la máxima brevedad posible sobre dicha condición y causa. A menos que el Comprador 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.

### **33. Ordenes de Cambio y Enmiendas al Contrato**

- 33.1 El Comprador podrá, en cualquier momento, efectuar cambios dentro del marco general del Contrato, mediante orden escrita al Proveedor de acuerdo con la Cláusula 8 de las CGC, en uno o más de los siguientes aspectos:
- (a) planos, diseños o especificaciones, cuando los Bienes que deban suministrarse en virtud al Contrato deban ser fabricados específicamente para el Comprador;
  - (b) la forma de embarque o de embalaje;
  - (c) el lugar de entrega, y/o
  - (d) los Servicios Conexos que deba suministrar el Proveedor.
- 33.2 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. 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 Comprador.
- 33.3 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.
- 33.4 Sujeto a lo anterior, no se introducirá ningún cambio o modificación al Contrato excepto mediante una enmienda por escrito ejecutada por ambas partes.

### **34. Prórroga de los Plazos**

- 34.1 Si en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, el Proveedor o sus Subcontratistas encontrasen condiciones que impidiesen la entrega oportuna de los Bienes o el cumplimiento de los Servicios Conexos de conformidad con la Cláusula 13 de las CGC, el Proveedor informará prontamente y por escrito al Comprador sobre la demora, posible duración y causa. Tan pronto como sea posible después de recibir la comunicación del Proveedor, el Comprador 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.

- 34.2 Excepto en el caso de Fuerza Mayor, como se indicó en la Cláusula 32 de las CGC, cualquier retraso en el desempeño de sus obligaciones de Entrega y Cumplimiento expondrá al Proveedor a la imposición de liquidación por daños y perjuicios de conformidad con la Cláusula 27 de las CGC, a menos que se acuerde una prórroga en virtud de la Subcláusula 34.1 de las CGC.

## **35. Terminación**

### **35.1 Terminación por Incumplimiento**

- (a) El Comprador, 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:
- (i) si el Proveedor no entrega parte o ninguno de los Bienes dentro del período establecido en el Contrato, o dentro de alguna prórroga otorgada por el Comprador de conformidad con la Cláusula 34 de las CGC; o
  - (ii) Si el Proveedor no cumple con cualquier otra obligación en virtud del Contrato; o
  - (iii) Si el Proveedor, a juicio del Comprador, durante el proceso de licitación o de ejecución del Contrato, ha participado en prácticas prohibidas, según se define en la Cláusula 3 de las CGC.
- (b) En caso de que el Comprador termine el Contrato en su totalidad o en parte, de conformidad con la Cláusula 35.1(a) de las CGC, éste podrá adquirir, bajo términos y condiciones que considere apropiadas, Bienes o Servicios Conexos similares a los no suministrados o prestados. En estos casos, el Proveedor deberá pagar al Comprador 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.

### **35.2 Terminación por Insolvencia**

- (a) El Comprador 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 Comprador.

### **35.3 Terminación por Conveniencia**

- (a) El Comprador, 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 Comprador, el alcance de la terminación de las responsabilidades del Proveedor en virtud del Contrato y la fecha de efectividad de dicha terminación.
- (b) Los bienes que ya estén fabricados y listos para embarcar dentro de los veintiocho (28) días siguientes a al recibo por el Proveedor de la notificación de terminación del Comprador deberán ser aceptados por el Comprador de acuerdo con los

términos y precios establecidos en el Contrato. En cuanto al resto de los Bienes el Comprador podrá elegir entre las siguientes opciones:

- (i) que se complete alguna porción y se entregue de acuerdo con las condiciones y precios del Contrato; y/o
- (ii) que se cancele el balance restante y se pague al Proveedor una suma convenida por aquellos Bienes o Servicios Conexos que hubiesen sido parcialmente completados y por los materiales y repuestos adquiridos previamente por el Proveedor.

### **36. Cesión**

36.1 Ni el Comprador 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.

### **37. Restricción a la Exportación**

37.1 No obstante cualquier obligación incluida en el Contrato de cumplir con todas las formalidades de exportación, cualquier restricción de exportación atribuible al Comprador, al país del Comprador o al uso de los productos/bienes, sistemas o servicios a ser proveídos y que provenga de regulaciones comerciales de un país proveedor de los productos/bienes, sistemas o servicios, y que impidan que el Proveedor cumpla con sus obligaciones contractuales, deberán liberar al Proveedores de la obligación de proveer bienes o servicios. Lo anterior tendrá efecto siempre y cuando el Oferente pueda demostrar, a satisfacción del Banco y el Comprador, que ha cumplido diligentemente con todas las formalidades tales como aplicaciones para permisos, autorizaciones y licencias necesarias para la exportación de los productos/bienes, sistemas o servicios de acuerdo a los términos del Contrato. La Terminación del Contrato se hará según convenga al Comprador según lo estipulado en las Subcláusulas 35.3.

## Sección VIII. Condiciones Especiales de Contrato

Las siguientes Condiciones Especiales del Contrato (CEC) complementarían y/o enmendarán las Condiciones Generales del Contrato (CGC). En caso de haber conflicto, las provisiones aquí dispuestas prevalecerán sobre las de las CGC.

CGC 1.1(j)	El país del Comprador es: La República de Panamá.
CGC 1.1(k)	El comprador es: Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).
CGC 1.1 (q)	Ciudad de Panamá, República de Panamá.
CGC 4.2 (a)	El significado de los términos comerciales será el establecido en los <i>Incoterms</i> .
CGC 4.2 (b)	La versión de la edición de los Incoterms será: Incoterms 2020.
CGC 5.1	El idioma será: español.
CGC 8.1	Para <u>notificaciones</u> , la dirección del Comprador será: Atención: Ing. Adolfo Fábrega Dirección: Oficinas de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), ubicada en Avenida Simón Bolívar, Vía Transistmica. Panamá, República de Panamá. Piso/Oficina: Piso 2/ Recepción oficinas de la AIG. Ciudad: Panamá País: Panamá Teléfono: (507) 520-7400 Dirección de correo electrónico: <a href="mailto:bid_panamadigital@aig.gob.pa">bid_panamadigital@aig.gob.pa</a>
CGC 9.1	La ley que rige será la ley de: La Republica de Panamá.
CGC 10.2	Los reglamentos de los procedimientos para los procesos de arbitraje, de conformidad con la Cláusula 10.2 de las CGC, serán: <b>a. Contrato con un Proveedor Extranjero:</b> CGC 10.2 (a) – Todas las controversias generadas en relación con este Contrato deberán ser resueltas finalmente de conformidad con el Reglamento de

	<p>Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional, por uno o más árbitros designados de acuerdo con dicho Reglamento.”</p> <p><b>b. Contratos con Proveedores ciudadanos del país del Comprador:</b></p> <p>En el caso de alguna controversia entre el Comprador y el Proveedor que es un ciudadano del país del Comprador, la controversia deberá ser la controversia deberá ser resuelta finalmente de conformidad con el Reglamento de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Panamá.</p>																																																								
<p>CGC 13.1</p>	<p>Detalle de los documentos de Embarque y otros documentos que deben ser proporcionados por el Proveedor: <b>No aplica</b></p> <p>El Comprador deberá recibir los documentos arriba mencionados antes de la llegada de los Bienes; si no recibe dichos documentos, todos los gastos consecuentes correrán por cuenta del Proveedor. <b>No aplica</b></p>																																																								
<p>CGC 15.1</p>	<p>Los precios de los Bienes suministrados y los Servicios Conexos prestados <b>“no serán”</b> ajustables.</p>																																																								
<p>CGC 16.1</p>	<p>CGC 16.1 - La forma y condiciones de pago al Proveedor en virtud del Contrato serán las siguientes:</p> <p><b>i. Contra entrega:</b></p> <table border="1" data-bbox="313 953 1409 1875"> <thead> <tr> <th data-bbox="313 953 513 995">Entregable</th> <th data-bbox="513 953 712 995">Descripción</th> <th data-bbox="712 953 1062 995">Tiempo de Entrega</th> <th data-bbox="1062 953 1409 995">Porcentaje estimado de Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="313 995 513 1163">Preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental</td> <td data-bbox="513 995 712 1163">Periodo de Preparación</td> <td data-bbox="712 995 1062 1163">Hasta un (01) mes contado a partir de la fecha indicada en la notificación de la orden de proceder.</td> <td data-bbox="1062 995 1409 1163">0 % contra entrega</td> </tr> <tr> <td data-bbox="313 1163 513 1875">"Informes de prestación de servicio, Técnico y operativo Mensuales" por Treinta y Seis (36) meses</td> <td data-bbox="513 1163 712 1875">Informe de registros de llamadas recibidas y salientes y los servicios descritos en las especificaciones técnicas</td> <td data-bbox="712 1163 1062 1875">Este Servicio se brindará mensualmente por treinta y seis (36) meses y se realizará a partir de la finalización del periodo de preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental.  Se deberá presentar mensualmente "Informe de registros de llamadas recibidas y salientes" que deberán ser revisados y aprobados por la AIG.  El formato del informe será coordinado con la AIG.</td> <td data-bbox="1062 1163 1409 1875"> <p>100 % por los Treinta y Seis (36) meses de servicio contra entrega y recibido a satisfacción de los "Informes de Soporte Técnico y operativo Mensuales" correspondiente a cada mes.</p> <p>Los pagos serán mensuales por porcentajes distribuidos de la siguiente forma:</p> <table border="1" data-bbox="1062 1444 1409 1875"> <thead> <tr> <th data-bbox="1062 1444 1162 1503">#Pago</th> <th data-bbox="1162 1444 1317 1503">#Entregable Mensual</th> <th data-bbox="1317 1444 1409 1503">% de Pago</th> </tr> <tr> <th colspan="3" data-bbox="1062 1503 1409 1535">Año 1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>3</td><td>3</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>4</td><td>4</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>5</td><td>5</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>6</td><td>6</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>7</td><td>7</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>8</td><td>8</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>9</td><td>9</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>10</td><td>10</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>11</td><td>11</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>12</td><td>12</td><td>2.7 %</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table>			Entregable	Descripción	Tiempo de Entrega	Porcentaje estimado de Pago	Preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental	Periodo de Preparación	Hasta un (01) mes contado a partir de la fecha indicada en la notificación de la orden de proceder.	0 % contra entrega	"Informes de prestación de servicio, Técnico y operativo Mensuales" por Treinta y Seis (36) meses	Informe de registros de llamadas recibidas y salientes y los servicios descritos en las especificaciones técnicas	Este Servicio se brindará mensualmente por treinta y seis (36) meses y se realizará a partir de la finalización del periodo de preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental.  Se deberá presentar mensualmente "Informe de registros de llamadas recibidas y salientes" que deberán ser revisados y aprobados por la AIG.  El formato del informe será coordinado con la AIG.	<p>100 % por los Treinta y Seis (36) meses de servicio contra entrega y recibido a satisfacción de los "Informes de Soporte Técnico y operativo Mensuales" correspondiente a cada mes.</p> <p>Los pagos serán mensuales por porcentajes distribuidos de la siguiente forma:</p> <table border="1" data-bbox="1062 1444 1409 1875"> <thead> <tr> <th data-bbox="1062 1444 1162 1503">#Pago</th> <th data-bbox="1162 1444 1317 1503">#Entregable Mensual</th> <th data-bbox="1317 1444 1409 1503">% de Pago</th> </tr> <tr> <th colspan="3" data-bbox="1062 1503 1409 1535">Año 1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>3</td><td>3</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>4</td><td>4</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>5</td><td>5</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>6</td><td>6</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>7</td><td>7</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>8</td><td>8</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>9</td><td>9</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>10</td><td>10</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>11</td><td>11</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>12</td><td>12</td><td>2.7 %</td></tr> </tbody> </table>	#Pago	#Entregable Mensual	% de Pago	Año 1			1	1	2.7 %	2	2	2.7 %	3	3	2.7 %	4	4	2.7 %	5	5	2.7 %	6	6	2.7 %	7	7	2.7 %	8	8	2.7 %	9	9	2.7 %	10	10	2.7 %	11	11	2.7 %	12	12	2.7 %
Entregable	Descripción	Tiempo de Entrega	Porcentaje estimado de Pago																																																						
Preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental	Periodo de Preparación	Hasta un (01) mes contado a partir de la fecha indicada en la notificación de la orden de proceder.	0 % contra entrega																																																						
"Informes de prestación de servicio, Técnico y operativo Mensuales" por Treinta y Seis (36) meses	Informe de registros de llamadas recibidas y salientes y los servicios descritos en las especificaciones técnicas	Este Servicio se brindará mensualmente por treinta y seis (36) meses y se realizará a partir de la finalización del periodo de preparación para brindar los servicios del Centro de Contactos Gubernamental.  Se deberá presentar mensualmente "Informe de registros de llamadas recibidas y salientes" que deberán ser revisados y aprobados por la AIG.  El formato del informe será coordinado con la AIG.	<p>100 % por los Treinta y Seis (36) meses de servicio contra entrega y recibido a satisfacción de los "Informes de Soporte Técnico y operativo Mensuales" correspondiente a cada mes.</p> <p>Los pagos serán mensuales por porcentajes distribuidos de la siguiente forma:</p> <table border="1" data-bbox="1062 1444 1409 1875"> <thead> <tr> <th data-bbox="1062 1444 1162 1503">#Pago</th> <th data-bbox="1162 1444 1317 1503">#Entregable Mensual</th> <th data-bbox="1317 1444 1409 1503">% de Pago</th> </tr> <tr> <th colspan="3" data-bbox="1062 1503 1409 1535">Año 1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>3</td><td>3</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>4</td><td>4</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>5</td><td>5</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>6</td><td>6</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>7</td><td>7</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>8</td><td>8</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>9</td><td>9</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>10</td><td>10</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>11</td><td>11</td><td>2.7 %</td></tr> <tr><td>12</td><td>12</td><td>2.7 %</td></tr> </tbody> </table>	#Pago	#Entregable Mensual	% de Pago	Año 1			1	1	2.7 %	2	2	2.7 %	3	3	2.7 %	4	4	2.7 %	5	5	2.7 %	6	6	2.7 %	7	7	2.7 %	8	8	2.7 %	9	9	2.7 %	10	10	2.7 %	11	11	2.7 %	12	12	2.7 %												
#Pago	#Entregable Mensual	% de Pago																																																							
Año 1																																																									
1	1	2.7 %																																																							
2	2	2.7 %																																																							
3	3	2.7 %																																																							
4	4	2.7 %																																																							
5	5	2.7 %																																																							
6	6	2.7 %																																																							
7	7	2.7 %																																																							
8	8	2.7 %																																																							
9	9	2.7 %																																																							
10	10	2.7 %																																																							
11	11	2.7 %																																																							
12	12	2.7 %																																																							

			<b>Año 2</b>		
			<b>#Pago</b>	<b>#Entregable Mensual</b>	<b>% de Pago</b>
			13	13	2.7 %
			14	14	2.7 %
			15	15	2.7 %
			16	16	2.7 %
			17	17	2.7 %
			18	18	2.7 %
			19	19	2.7 %
			20	20	2.7 %
			21	21	2.7 %
			22	22	2.7 %
			23	23	2.7 %
			24	24	2.7 %
			<b>Año 3</b>		
			<b>#Pago</b>	<b>#Entregable Mensual</b>	<b>% de Pago</b>
			25	25	2.7 %
			26	26	2.7 %
			27	27	2.7 %
			28	28	2.7 %
			29	29	2.7 %
			30	30	2.7 %
			31	31	2.7 %
			32	32	2.7 %
			33	33	2.7 %
			34	34	3.3 %
			35	35	3.3 %
			36	36	4.3 %
	Cierre y Pago de Contrato	Dos (02) meses adicionales	0 %		
	<b>TOTAL</b>	Treinta y Nueve (39) meses	<b>100 %</b>		

El monto final de cada pago podrá disminuirse en caso de existir alguna penalidad aplicada de conformidad con la cláusula CGC 27.1 de las condiciones especiales del contrato, referente a la liquidación por daños y perjuicios.

El Comprador se compromete a pagar a El Proveedor, la suma de **XXXXXXXX** Dólares (**USD xxxxxxxx**) en concepto de bienes y/o servicios conexos; **XXXXXXXX** Dólares (**USD xxxxxxxx**), en concepto de ITBMS, totalizando un monto del contrato de **XXXXXXXX** Dólares (**USD xxxxxxxx**).

El pago del 100% del contrato se efectuará en Dólares (USD).

Todos lo entregables atienden, en cuanto a la matriz de resultado del Programa Panamá Digital, al Componente No. 2: Fortalecimiento institucional del ecosistema de innovación digital y ciberseguridad; Indicador del Producto 2.7.: Portal Único del ciudadano con más funcionalidades.

	Los pagos se efectuarán en Dólares Americanos dentro de los treinta (30) días calendario siguientes del refrendo de la gestión de cobro por la Contraloría General de la República de Panamá
CGC 16.5	El plazo de pago después del cual el Comprador deberá pagar interés al Proveedor es de treinta (30) días calendario, transcurridos luego del refrendo de la gestión de cobro por la Contraloría General de la República de Panamá. La tasa de interés que se aplicará es del 2%
CGC 18.1	Se requerirá una Garantía de Cumplimiento por el equivalente al <b>30%</b> del precio del contrato.
CGC 18.3	Si se requiere una Garantía de Cumplimiento, ésta deberá presentarse en la forma de: una Fianza de Cumplimiento, emitida por una compañía aseguradora o afianzadora constituida y operando en la República de Panamá y aprobada por la Contraloría General de la República de Panamá. Si se requiere una Garantía de Cumplimiento, ésta deberá estar denominada en la moneda de pago del Contrato, de acuerdo con las proporciones del Precio del Contrato.
CGC 18.4	La Garantía de Cumplimiento será liberada por el Comprador y devuelta al Proveedor a los treinta (30) días contados a partir de la fecha de Cumplimiento de las obligaciones del Proveedor en virtud del Contrato, incluyendo cualquier obligación relativa a la garantía de los bienes.
CGC 23.2	El embalaje, la identificación y la documentación dentro y fuera de los paquetes serán como se indica a continuación: <b>(No aplica)</b>
CGC 24.1	La cobertura de seguro será según se establece en los <i>Incoterms</i> . Si no es de acuerdo con los <i>Incoterms</i> , la cobertura de seguro deberá ser como sigue: <b>(No aplica)</b> .
CGC 25.1	No aplica
CGC 26.1	Las inspecciones y pruebas serán según lo especificado en las inspecciones y pruebas serán según lo especificado en la Segunda Parte. Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos, Sección VI Requisitos de los bienes y Servicios Conexos, Numeral 4 Inspecciones y Pruebas.
CGC 26.2	Las inspecciones y pruebas se realizarán en: Ciudad de Panamá, República de Panamá

CGC 27.1	<p>El valor de la liquidación por daños y perjuicios será:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En caso de incumplimiento de lo dispuesto en las Especificaciones Técnicas, relativo al <b>“1.2 Personal de Soporte a la Operación y a la Administración del Centro de Contactos, la AIG podrá poner una penalidad de hasta el 1% de la mensualidad por el incumplimiento, y en caso de no hacerlo, no quiere decir que no pueda ser aplicado en otras ocurrencias.</b></li><li>2. Una tasa de abandono de llamadas entrantes sin excepción aprobada entre 10.01 % a 14.99 % resultará en una penalidad del 1% del monto a pagar del mes y una tasa de abandono por encima del 15% resultará en una penalidad de 2%.</li><li>3. Se debe realizar contactos salientes a todo ciudadano que ingresó un caso dentro de un máximo de 30 días de haberlo recibido para informarle de avances por el mismo canal donde se ingresó, siempre y cuando la AIG o la institución haya documentado el progreso del trámite en el Sistema de Gestión de Casos, y el Centro de Contactos cuente con la disponibilidad de hacerlo, sin comprometer los niveles de servicios a contactos entrantes. Si el proponente no ha completado el 100% de estas llamadas de seguimiento dentro de los primeros 15 días del mes siguiente se aplicará una penalidad del 1% del monto a pagar del mes. También se realizarán contactos salientes a ciudadanos que ingresen sus casos por vía web o a través de la aplicación móvil para verificar detalles pertinentes como la dirección física, siempre y cuando hayan puesto información veraz y confiable para ser contactados, vía telefónica. Adicionalmente se deben realizar contactos salientes a todo ciudadano cuyo caso haya sido cerrado dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles posterior a su cierre para informarle y preguntar si se le puede asistir con cualquier otro tema. Si el proponente no ha completado el 100% de estas llamadas de seguimiento dentro de los primeros 5 días del mes siguiente se aplicará una penalidad del 1% del monto a pagar del mes.</li></ol>
-------------	---

	<p>El presente listado de penalidades es sin perjuicio de aquellos otros que contemplen las especificaciones técnicas.</p> <p>El monto máximo de la liquidación por daños y perjuicios será: 10% del monto del contrato.</p>
CGC 28.3	El período de validez de la Garantía será por: <b>(No aplica)</b>
CGC 28.5	El plazo para reparar o reemplazar los bienes será: <b>(No aplica)</b> .

## **Sección IX. Formularios de Contrato**

### **Índice de Formularios**

<b>Notificación de Intención de Adjudicación.....</b>	<b>139</b>
<b>Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva .....</b>	<b>143</b>
<b>Carta de Aceptación .....</b>	<b>146</b>
<b>Convenio Contractual.....</b>	<b>147</b>
<b>Fianza de Cumplimiento .....</b>	<b>151</b>

## NOTIFICACIÓN DE INTENCIÓN DE ADJUDICACIÓN

*[Esta Notificación de Intención de Adjudicación será enviada a cada Oferente que haya presentado una Oferta.]*

*[Enviar esta Notificación al Representante Autorizado del Oferente nombrado en el Formulario de Información del Oferente]*

A la atención del Representante Autorizado del Oferente

Nombre: *[indicar el nombre del Representante Autorizado]*

Dirección: *[indicar la dirección del Representante Autorizado]*

Dirección de correo electrónico: *[indicar la dirección de correo electrónico del Representante Autorizado]*

***[IMPORTANTE: insertar la fecha en que esta Notificación se transmite a los Oferentes. La Notificación debe enviarse a todos los Oferentes simultáneamente. Esto significa en la misma fecha y lo más cerca posible al mismo tiempo.]***

**FECHA DE TRANSMISIÓN:** Esta notificación se envía por: *[correo electrónico]* el *[fecha]* (hora local)

### Notificación de Intención de Adjudicación

**Comprador:** *[insertar el nombre del Comprador]*

**Proyecto:** *[insertar nombre del proyecto]*

**Título del contrato:** *[indicar el nombre del Contrato]*

**País:** *[insertar el país donde se emite la SDO]*

**Número de préstamo:** *[indicar el número de referencia del préstamo / crédito / donación]*

**SDO No:** *[insertar número de referencia SDO del Plan de Adquisiciones]*

Esta Notificación de Intención de Adjudicación (la Notificación) le notifica nuestra decisión de adjudicar el contrato anterior. El Plazo Suspensivo comenzará cuando se envía a los Licitantes la Notificación de Intención de Adjudicación. Durante el Plazo Suspensivo usted puede:

- (a) solicitar una sesión informativa en relación con la evaluación de su Oferta, y / o
- (b) presentar un reclamo sobre la adquisición en relación con la decisión de adjudicar el contrato.

**1. El Adjudicatario**

<b>Nombre:</b>	<i>[ingresar el nombre del Oferente seleccionado]</i>
<b>Dirección:</b>	<i>[ingresar la dirección del Oferente seleccionado]</i>
<b>Precio del contrato:</b>	<i>[ingresar el precio de la Oferta del Oferente seleccionado]</i>

**2. Otros Oferentes** *[INSTRUCCIONES: ingresar los nombres de todos los Oferentes que presentaron una Oferta. Si se evaluó el precio de la Oferta, incluya el precio evaluado, así como el precio de la Oferta leído en la apertura.]*

<b>Nombre del Oferente</b>	<b>Precio de la Oferta</b>	<b>Precio Evaluado (si aplica)</b>
<i>[ingrese el nombre]</i>	<i>[ingrese el precio de la Oferta]</i>	<i>[ingrese el precio evaluado]</i>
<i>[ingrese el nombre]</i>	<i>[ingrese el precio de la Oferta]</i>	<i>[ingrese el precio evaluado]</i>
<i>[ingrese el nombre]</i>	<i>[ingrese el precio de la Oferta]</i>	<i>[ingrese el precio evaluado]</i>
<i>[ingrese el nombre]</i>	<i>[ingrese el precio de la Oferta]</i>	<i>[ingrese el precio evaluado]</i>
<i>[ingrese el nombre]</i>	<i>[ingrese el precio de la Oferta]</i>	<i>[ingrese el precio evaluado]</i>

**3. Razón por la cual su oferta no tuvo éxito.**

*[INSTRUCCIONES: Indique la razón por la cual la Oferta de este Oferente no tuvo éxito. NO incluya: (a) una comparación punto por punto con la Oferta de otro Oferente o (b) información que el Oferente indique como confidencial en su Oferta.]*

**4. Uso de la Mejor Oferta Final o Negociaciones**

De conformidad con las IAO 37.1 en la evaluación de las Ofertas o de conformidad con la IAO 37.2 en la adjudicación final de este Contrato, se utilizó el método de:

- Mejor Oferta Final
- Negociaciones
- Ninguno de los dos métodos

*[Suprima si no corresponde]*

El nombre de la Autoridad Independiente de Probidad es: *[indicar el nombre de la Autoridad Independiente de Probidad]*

## 5. Cómo solicitar una sesión informativa

**FECHA LÍMITE:** La fecha límite para solicitar una sesión informativa expira a medianoche el *[insertar fecha y hora local]*.

Usted puede solicitar una explicación sobre los resultados de la evaluación de su Oferta pero no sobre la evaluación de otras Ofertas o del Adjudicatario. Si decide solicitar una explicación, su solicitud por escrito debe hacerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de esta Notificación de Intención de Adjudicación.

Proporcione el nombre del contrato, número de referencia, nombre del Oferente, detalles de contacto; y dirija la solicitud de explicación así:

**Atención:** *[indicar el nombre completo de la persona, si procede]*

**Título / posición:** *[insertar título / posición]*

**Agencia:** *[indicar el nombre del Comprador]*

**Dirección de correo electrónico:** *[indicar dirección de correo electrónico]*

Si su solicitud de explicación es recibida dentro del plazo de 3 días hábiles, le proporcionaremos el informe dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de su solicitud. Si no pudiéramos proporcionar la sesión informativa dentro de este período, el Plazo Suspensivo se extenderá por cinco (5) días hábiles después de la fecha en que se proporcionó la información. Si esto sucede, le notificaremos y confirmaremos la fecha en que finalizará el Plazo Suspensivo extendido.

La explicación puede ser por escrito, por teléfono, videoconferencia o en persona. Le informaremos por escrito de la manera en que se realizará el informe y confirmaremos la fecha y la hora.

Si el plazo para solicitar un informe ha expirado, puede aun así solicitar una explicación. En este caso, proporcionaremos la explicación tan pronto como sea posible, y normalmente no más tarde de quince (15) días hábiles desde la fecha de publicación de la Notificación de Adjudicación del Contrato.

## 6. Cómo presentar una queja

**Período:** Reclamos relacionados con la adquisición que impugne la decisión de adjudicación deberá presentarse antes de la medianoche, *[insertar fecha y hora local]*.

Proporcione el nombre del contrato, número de referencia, nombre del Oferente, detalles de contacto; y dirija la queja relacionada con la adquisición así:

**Atención:** *[indicar el nombre completo de la persona, si procede]*

**Título / posición:** *[insertar título / posición]*

**Agencia:** *[insertar el nombre del Comprador]*

**Dirección de correo electrónico:** *[indicar dirección de correo electrónico]*

En este punto del proceso de adquisición, puede presentar una queja relacionada con la adquisición impugnando la decisión de adjudicar el contrato. No es necesario que haya solicitado o recibido una explicación antes de presentar esta queja. Su queja debe ser presentada dentro del Plazo Suspensivo y recibida por nosotros antes de que finalice el Plazo Suspensivo.

En resumen, hay cuatro requisitos esenciales:

1. Usted debe ser una “parte interesada”. En este caso, significa un Oferente que presentó una Oferta en este proceso de licitación y es el destinatario de una Notificación de Intención de Adjudicación.
2. La reclamación sólo puede impugnar la decisión de adjudicación del contrato.
3. Debe presentar la queja en el plazo indicado anteriormente.
4. Debe presentar la queja de conformidad con el párrafo 2.77 a 2.81 de las Políticas y sus Apéndices 1 y 3.

**7. Plazo Suspensivo**

**FECHA LÍMITE:** El Plazo Suspensivo termina a medianoche el *[insertar fecha y hora local]*

El Plazo Suspensivo dura diez (10) días hábiles después de la fecha de transmisión de esta Notificación de Intención de Adjudicación.

El Plazo Suspensivo puede extenderse como se indica en la Sección 5 anterior.

Si tiene alguna pregunta sobre esta Notificación, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

En nombre del Comprador

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

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Título / cargo:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Email:** \_\_\_\_\_

## FORMULARIO DE DIVULGACIÓN DE LA PROPIEDAD EFECTIVA

*INSTRUCCIONES A LOS LICITANTES: SUPRIMIR ESTA CASILLA UNA VEZ QUE SE HA COMPLETADO EL FORMULARIO*

*Este Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva ("Formulario") debe ser completado por el Oferente seleccionado. En caso de una APCA, el Oferente debe enviar un Formulario por separado para cada miembro. La información de titularidad real que se presentará en este Formulario deberá ser la vigente a la fecha de su presentación.*

*Para los propósitos de este Formulario, un Propietario Efectivo de un Oferente es cualquier persona natural que en última instancia posee o controla al Oferente al cumplir una o más de las siguientes condiciones:*

- poseer directa o indirectamente el 25% o más de las acciones*
- poseer directa o indirectamente el 25% o más de los derechos de voto*
- tener directa o indirectamente el derecho de nombrar a la mayoría del consejo de administración u órgano de gobierno equivalente del Oferente*

**No. SDO:** *[ingrese el número de la Solicitud de Ofertas]*

**Solicitud de Oferta:** *[ingrese la identificación]*

**A:** *[ingrese el nombre completo del Comprador]*

*En respuesta a su solicitud en la Carta de Aceptación fechada [inserte la fecha de la Carta de Aceptación] para proporcionar información adicional sobre la titularidad real: [seleccione una opción según corresponda y elimine las opciones que no son aplicables:]*

(i) por la presente proporcionamos la siguiente información sobre la Propiedad Efectiva

### **Detalles de la Propiedad Efectiva**

Identidad del Propietario Efectivo	Tiene participación directa o indirecta del 25% o más de las acciones  (Sí / No)	Tiene directa o indirectamente el 25% o más de los derechos de voto  (Sí / No)	Tiene directa o indirectamente el derecho a designar a la mayoría del consejo de administración, junta directiva o del órgano de gobierno equivalente del Oferente  (Sí / No)
<i>[incluya el nombre completo (apellidos, primer nombre), nacionalidad, país de residencia]</i>			

**O bien**

(ii) Declaramos que no hay ningún Propietario Efectivo que cumpla una o más de las siguientes condiciones:

- posee directa o indirectamente el 25% o más de las acciones
- posee directa o indirectamente el 25% o más de los derechos de voto
- tiene directa o indirectamente el derecho de nombrar a la mayoría del consejo de administración, junta directiva u órgano de gobierno equivalente del Oferente

**O bien**

(iii) Declaramos que no podemos identificar a ningún Propietario Efectivo que cumpla una o más de las siguientes condiciones: *[Si se selecciona esta opción, el Oferente deberá explicar por qué no puede identificar a ningún Propietario Efectivo]:*

- que posea directa o indirectamente el 25% o más de las acciones
- que posea directa o indirectamente el 25% o más de los derechos de voto
- que tenga directa o indirectamente el derecho de designar a la mayoría del consejo de administración, junta directiva u órgano de gobierno equivalente del Oferente

**Nombre del Oferente:** *\*[indique el nombre completo de la persona que firma la Oferta]*

**Nombre de la persona debidamente autorizada para firmar la Oferta en representación del Oferente:** *\*\*[indique el nombre completo de la persona debidamente autorizada para firmar la Oferta]*

**Cargo de la persona que firma la Oferta:** *[indique el cargo completo de la persona que firma la Oferta]*

**Firma de la persona mencionada más arriba:** *[firma de la persona cuyo nombre y cargo se indican más arriba]*

**Fecha de la firma:** *[indique la fecha de la firma] [indique el día, el mes y el año]*

Firmado a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\* En el caso de la Oferta presentada por una APCA, especifique el nombre de la APCA como Oferente. En el caso de que el Oferente sea una APCA, cada referencia al "Oferente" en el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva (incluida esta Introducción al mismo) deberá leerse como referida al miembro de la APCA.

\*\* La persona que firme la Oferta tendrá el poder otorgado por el Oferente. El poder se adjuntará a los documentos y formularios de la Oferta.

\*\*\*Queda entendido que cualquier información falsa o equívoca que haya sido provista en relación con este requerimiento pudiere acarrear acciones o sanciones por parte del Banco de acuerdo con sus normas y políticas.

## **CARTA DE ACEPTACIÓN**

*[utilice papel con membrete del Comprador]*

*[Fecha]*

Para: *[nombre y dirección del Proveedor]*

Asunto: ***Notificación de la Adjudicación del Contrato n.º:***

Por medio de la presente le hacemos saber que nuestra Agencia ha decidido aceptar su Oferta de fecha *[indique fecha]* para la ejecución de *[indique el nombre del Contrato y el número de identificación, según se indica en las CEC]*, por el Precio del Contrato aceptado de *[indique el precio del Contrato en números y letras y la moneda]*, con las correcciones y modificaciones realizadas según las Instrucciones a los Oferentes.

Se le solicita que presente (i) la Garantía de Cumplimiento dentro de un plazo de 28 días, de acuerdo con las Condiciones del Contrato; para ello, deberá utilizar el formulario de Garantía de Cumplimiento; y (ii) la información adicional sobre la Propiedad Efectiva de conformidad con los DDL en referencia a IAO 46.1, dentro de los siguientes 8 (ocho) días hábiles empleando el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva, incluidos en la Sección IX, Formularios del Contrato.

Firma de la persona autorizada: \_\_\_\_\_

Nombre y cargo del firmante: \_\_\_\_\_

Nombre de la Agencia: \_\_\_\_\_

**Adjunto: Convenio Contractual**

## Convenio Contractual

Acto Público No. *[Indicar número de acto público asignado en Panamá Compras]*

ESTE CONVENIO CONTRACTUAL se celebra

el día *[indique número]* de *[indique mes]* de *[indique año]*

ENTRE

- (1) *[Indique nombre completo del Comprador], [indique la descripción de la entidad jurídica, por ejemplo, agencia del Ministerio de ... del Gobierno de {indique el nombre del País del Comprador}, o sociedad constituida al amparo de las leyes de {indique el nombre del País del Comprador}], con sede principal en [indique la dirección del Comprador] (en adelante, el “Comprador”), y*
- (2) *[Indique el nombre del Proveedor], sociedad constituida al amparo de las leyes de [indique el nombre del país del Proveedor] con sede principal en [indique la dirección del Proveedor] (en adelante, el “Proveedor”).*

*[Incluir las generales de Ley de ambas partes]*

POR CUANTO el Comprador ha llamado a licitación respecto de ciertos Bienes y Servicios Conexos, a saber, *[indique una breve descripción de los Bienes y Servicios]*, y ha aceptado una Oferta del Proveedor para el suministro de dichos Bienes y Servicios.

El Comprador y el Proveedor acuerdan lo siguiente:

1. En este Convenio Contractual las palabras y expresiones tendrán el mismo significado que se les asigne en los respectivos documentos del Contrato a que se refieran.
2. El Comprador ha recibido el préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo No. 5501/OC-PN, Proyecto No. PN-L1171 para cubrir el Precio del Contrato y se propone aplicar una porción del Componente No. 2 Plataforma de Gobierno y servicios Digitales y Producto 2.7 Portal Único del ciudadano con más funcionalidades, para pagos elegibles en virtud de este Contrato, entendiéndose que (i) los pagos por el Banco se harán solo a solicitud del Comprador y mediante aprobación del Banco; (ii) dichos pagos estarán sujetos, en todos los aspectos, a los términos y condiciones del contrato de préstamo, incluidas las prohibiciones de desembolso de la cuenta de préstamo para propósitos de cualquier pago a personas o entidades, o para la importación de bienes, si dicho pago o importación, hasta donde el Banco tenga conocimiento, está prohibido por la decisión del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas tomada en virtud del Capítulo VII de la Carta de las Naciones Unidas; y (iii) ninguna Parte, diferente del Comprador, podrá derivar ningún derecho del contrato de préstamo ni podrá reclamar el producto del préstamo;

3. Los siguientes documentos constituyen el Contrato entre el Comprador y el Proveedor, y serán leídos e interpretados como parte integral del Contrato. Este Convenio Contractual prevalecerá sobre los demás documentos del Contrato.
- (a) la Carta de Aceptación;
  - (b) la Carta de la Oferta (la última del Oferente, si se utilizó el método de Mejor Oferta Final o Negociaciones);
  - (c) las enmiendas n.º \_\_\_\_\_ (si las hubiera);
  - (d) las Condiciones Especiales del Contrato;
  - (e) las Condiciones Generales del Contrato;
  - (f) los requerimientos técnicos (incluyendo los Requisitos de los Bienes y Servicios Conexos y las Especificaciones Técnicas);
  - (g) las listas completas (incluyendo las Listas de Precios o las últimas del Oferente si se utilizó el método de Mejor Oferta Final o Negociaciones);
  - (h) cualquier otro documento enumerado en las CGC como parte integrante del Contrato.
4. El Precio del Contrato es: *[indique el monto y la moneda para cada moneda aplicable]*.

<b>Partidas Presupuestarias<sup>1</sup></b>		
<b>Vigencia Fiscal</b>	<b>Número</b>	<b>Monto</b>

La forma de pago se detalla en la cláusula 16 de las Condiciones Generales y Especiales del Contrato.

5. Como contraprestación por los pagos que el Comprador hará al Proveedor conforme a lo estipulado en este Contrato, el Proveedor se compromete a suministrar los Bienes y Servicios al Comprador y a subsanar los defectos de estos en total consonancia con las disposiciones del Contrato.
6. El Comprador se compromete a pagar al Proveedor, como contraprestación por el suministro de los Servicios y la subsanación de sus defectos, el Precio del Contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en el Contrato en el plazo y en la forma prescriptos en este.

<sup>1</sup> El Comprador está obligado a incluir en el presupuesto de las próximas vigencias fiscales, las partidas presupuestarias programadas por los montos a pagar en dichas vigencias, de acuerdo con las Normas Generales de Administración Financiera. En esta cláusula se debe desagregar el (los) impuesto (s) aplicable (s) al contrato.

7. Las garantías y seguros requerido bajo este contrato se detallan en las cláusulas 18, 24 y 28 de las Condiciones Generales y Especiales del Contrato.
8. El plazo para el vencimiento del Contrato (plazo de vigencia) será: *[indique plazo, por ej.: doce meses]*<sup>2</sup> contado a partir de la fecha indicada en la orden de proceder, la cual será emitida una vez refrendado el Contrato por la Contraloría General de la República.
9. EL COMPRADOR declara que EL PROVEEDOR ha presentado la Fianza de Cumplimiento No. \_\_\_\_\_ emitida el \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_, por la suma de \_\_\_\_\_ Dólares con \_\_\_/100 (US\$ \_\_\_\_\_), que representa el \_\_\_% del valor total del Contrato, expedida por \_\_\_\_\_. y se mantendrá vigente durante la duración de este Contrato, más el período de garantía que establece el artículo 123 del Texto Único de la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006 que regula la Contratación Pública, Ordenado por la Ley 153 de 2020”.
10. Toda modificación o variación a los términos y condiciones de este Contrato, incluida cualquier modificación o variación del alcance, solo podrá hacerse mediante acuerdo escrito entre las partes, de conformidad con la cláusula 33 y/o 34 de las Condiciones Generales del Contrato. Sin embargo, toda modificación a este Contrato deberá constar en una Adenda, la cual para su validez deberá contar con el Refrendo de la Contraloría General de la República.

Este contrato requiere para su validez y perfeccionamiento el Refrendo de la Contraloría General de la República según el artículo 93, del texto único de la Ley 22 del 27 de junio de 2006 y ordenado por la Ley 153 de 2020.

EN PRUEBA DE CONFORMIDAD, las Partes han suscripto el presente Convenio Contractual, de conformidad con el derecho vigente de *[indique el nombre de la ley del país que gobierna el Contrato]* en el día, mes y año antes indicados.

En representación del Comprador

Firma: *[firma]*

en calidad de *[indique el cargo u otra designación apropiada]*

en presencia de *[indique la identificación del testigo]*

En representación del Proveedor

Firma: *[firmas de los representantes autorizados del Proveedor]*

en calidad de *[indique el cargo u otra designación apropiada]*

en presencia de *[indique la identificación del testigo]*

---

<sup>2</sup> Asegurar que el plazo de vencimiento del contrato sea suficiente para cubrir tanto el plazo para la entrega de los bienes y la finalización de los servicios conexos requeridos, como el necesario para realizar la liquidación del contrato.

Refrendo Contraloría General de la República

---

*[Fecha]*

## **FIANZA DE CUMPLIMIENTO**

### **Modelo de Fianza de Cumplimiento**

**DENOMINACIÓN: FIANZA DE CUMPLIMIENTO**

**FIADORA(S):**

**NÚMERO DE FIANZA:**

**CONTRATISTA**

**LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD**

**ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA: AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL/ CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO:** (Se debe identificar el número del procedimiento de selección de contratista, procedimiento excepcional de contratación o el contrato).

Conste el presente documento que (NOMBRE DE LA(S) FIADORA(S), en adelante denominada(s) LA FIADORA, por este medio garantiza(n) (si hay más de una fiadora indicar el porcentaje del límite máximo de responsabilidad del que responde cada una) a LA ENTIDAD ESTATAL arriba indicada y a la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, en adelante denominadas LA ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA, la obligación de ejecutar fielmente el objeto de EL CONTRATO antes enunciado, y una vez cumplido éste, de corregir los defectos a que hubiere lugar.

**VIGENCIA:** \_\_\_\_\_ días/meses/años que comprende el período de ejecución del contrato principal, el término de la liquidación, más el plazo establecido para los vicios y defectos según el objeto del contrato, a partir de la ficha indicada en: \_\_\_\_\_ Orden de Proceder, refrendo o cumplida la condición a la cual se sujeta el contrato. (Se debe indicar condición específica que dará inicio el mismo, de conformidad con la establecido en el contrato)

Corresponde al período de ejecución del contrato principal, al término de liquidación pactado o, en su defecto, al término establecido en la Ley, que corresponde a los dos (2) meses siguientes al vencimiento de plazo para la ejecución del contrato, más un término de un (1) año, si se tratare de bienes muebles, consultorías y servicios para responder por vicios redhibitorios, tales como mano de obra, material defectuoso o de inferior calidad que el adjudicado, o cualquier otro vicio o defecto en el objeto del contrato, salvo los bienes muebles consumibles que no tengan reglamentación especial, cuyos términos de cobertura serán de seis (6) meses, y por el término de tres (3) años, para responder por defectos de reconstrucción o construcción de la obra o bien inmueble. Vencidos estos términos y no habiendo responsabilidad, se cancelará la fianza.

El término para responder por los vicios redhibitorios o cualquier otro vicio o defecto en el objeto del contrato, así como por los defectos de reconstrucción o de construcción a los que se refiere el párrafo anterior empezará a contarse a partir de la fecha del acta de aceptación final en aquellos contratos en que la ley exija ésta o del cumplimiento del contrato en los demás casos.

En caso de una obra entregada, sustancialmente ejecutada, la fianza de cumplimiento para responder por vicios redhibitorios y defectos de reconstrucción o de construcción, comenzará a regir a partir del recibo de la parte sustancial de la obra usada y ocupada por el Estado, y para el resto de la obra, a partir del acta de aceptación final.

En los demás casos en que el bien o servicio objeto del contrato sea entregado de forma parcial, la fianza de cumplimiento comenzará a regir para responder por vicios redhibitorios tales como mano de obra, material defectuoso o de inferior calidad que el adjudicado, o cualquier otro vicio o defecto en el objeto del contrato, a partir de la recepción de la parte del bien o servicio por la ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA y, para el resto del bien o servicio, a partir del acta de aceptación final o del cumplimiento del contrato, según el caso.

**OBJETO:** Esta fianza garantiza el cumplimiento del contrato u obligación de ejecutar fielmente su objeto y, una vez cumplido éste, corregir los defectos a que hubiere lugar.

**NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO:** Antes del vencimiento de la fianza, la ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA notificará por escrito a LA FIADORA y a EL CONTRATISTA, del incumplimiento del contrato decretado mediante resolución motivada que resuelve administrativamente el contrato, que contenga las razones de dicho incumplimiento

LA FIADORA dispondrá de un término de veinte (20) días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que resuelve administrativamente el contrato por incumplimiento, para ejercer la opción de pagar el importe de la fianza, o de sustituir al contratista en todos sus derechos y obligaciones de EL CONTRATO y sus adendas, así como de cualquiera otra acción que LA ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA tuviera en contra del contratista, siempre que quien vaya a continuarlo por cuenta de LA FIADORA y a cuenta y riesgo de esta, tenga la capacidad técnica y financiera, a juicio de LA ENTIDAD CONTRATANTE, y sea aprobado por ésta.

**EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD:** LA FIADORA quedará exonerada de responsabilidad conforme a esta fianza en caso de que, producido cualquier incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA, durante el período de ejecución del contrato principal, LA ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA no comunique a LA FIADORA el inicio del trámite de resolución administrativa del contrato dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de dicho incumplimiento, dando una relación escrita de los hechos principales relacionados con éste. La notificación se efectuará por escrito a LA FIADORA en su domicilio legal.

**SUSTITUCIÓN DEL CONTRATISTA:** LA FIADORA tiene derecho dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la notificación de incumplimiento contenida en la Resolución Administrativa del Contrato u Orden de Compra, a pagar el importe de la fianza, o a sustituir a EL CONTRATISTA en todos sus derechos y obligaciones y sus adendas, así como cualquier otra acción que LA ENTIDAD CONTRATANTE tuviera en contra de EL CONTRATISTA, siempre que quien vaya a continuarlo por cuenta de la fiadora y a cuenta y riesgo de ésta, tenga la capacidad técnica y financiera, a juicio de LA ENTIDAD CONTRATANTE, y sea aprobado por ésta.

En caso de que LA FIADORA opte por sustituir a EL CONTRATISTA en todos sus derechos y obligaciones de EL CONTRATO y sus adendas, así como cualquier otra acción que LA ENTIDAD CONTRATANTE tuviera en contra de EL CONTRATISTA, deberá suscribir con LA ENTIDAD CONTRATANTE un acuerdo suplementario de ejecución de fianza de cumplimiento.

El acuerdo suplementario de ejecución de fianza de cumplimiento no constituye una nueva relación contractual, sino el acto por medio del cual se formaliza la sustitución de LA FIADORA en todos los derechos y obligaciones de EL CONTRATISTA, dimanantes del contrato, y ésta designa a un tercero ejecutor, que debe contar con capacidad técnica y financiera, a juicio de la entidad contratante y ser aprobado por esta, para que continúe la ejecución de EL CONTRATO por cuenta y riesgo de LA FIADORA. Dicho acuerdo deberá contar con el refrendo de la Contraloría General de la República.

**SUBROGACIÓN:** En caso de que LA FIADORA cumpla con las obligaciones asumidas por ella conforme a esta fianza, ya fuere mediante el pago de los perjuicios pecuniarios o mediante la ejecución de las obligaciones garantizadas, subrogará a EL CONTRATISTA en todos los derechos y pertenencias dimanantes de EL CONTRATO, incluyendo todos los valores e indemnizaciones, pagos diferidos, porcentajes retenidos y créditos que la ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA le debiere a EL CONTRATISTA al tiempo en que tuvo lugar la falta o que debieran pagársele después, según las estipulaciones de EL CONTRATO. En consecuencia, a partir del momento en que la ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA presente una reclamación a LA FIADORA, quedarán sin efecto cualesquiera cesiones de pago de dinero derivadas de EL CONTRATO y LA ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA cesará todo pago a EL CONTRATISTA, acreedores o cesionarios, los cuales a partir de ese momento aprovecharán exclusivamente a LA FIADORA.

De igual manera, LA FIADORA se subrogará en cualesquiera otros derechos y acciones que LA ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA tuviere en contra de EL CONTRATISTA.

**RECLAMACIONES DE VICIOS Y DEFECTOS:** Cuando se presenten vicios redhibitorios o cualquier otro vicio o defecto en el objeto de EL CONTRATO, así como defectos de reconstrucción o de construcción de la obra o bien inmueble, LA ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA deberá notificar por escrito a EL CONTRATISTA, y a LA FIADORA, la existencia de los mismos, antes del vencimiento de la fianza para los mencionados vicios o defectos, a fin de que respondan por ellos. LA ENTIDAD CONTRATANTE, deberá remitir inmediatamente a LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, copia de la nota mediante la cual se notificó a EL CONTRATISTA y a la FIADORA de la existencia de los vicios o defectos.

Realizada la notificación, se entenderá presentado el reclamo de la fianza de cumplimiento para responder por los vicios o defectos, por parte de LA FIADORA.

La notificación a la que se refiere el párrafo anterior deberá señalar cuáles son los vicios redhibitorios o cualquier otro vicio o defecto detectado y la cuantía de los mismos. Posterior al recibo de la notificación LA FIADORA deberá, en un término de veinte (20) días hábiles, pagar

el importe de los vicios o defectos detectados y cuantificados, de conformidad con el límite de responsabilidad de la presente fianza.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro del término previamente indicado, LA ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA y la FIADORA podrán acordar que ésta última subsanará los vicios redhibitorios o cualquier otro vicio o defecto de EL CONTRATO, a su cuenta y riesgo, designando para ello a un tercero que tenga capacidad técnica y financiera a juicio de LA ENTIDAD CONTRATANTE. En este último caso, LA FIADORA y LA ENTIDAD CONTRATANTE suscribirán un acuerdo de subsanación, que deberá ser refrendado por LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, con arreglo a lo previsto en el Reglamento de Fianzas dictado por dicha Institución.

**ACCIONES LEGALES:** Toda reclamación con base en esta fianza deberá ser realizada por LA ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA, a LA FIADORA. Para efectos de reclamación, también se entiende a LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, como ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA.

Cualquier acción legal, ya sea judicial o extrajudicial que inicie LA ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA deberá entablarse con EL CONTRATISTA conjuntamente con LA FIADORA y la petición deberá solicitar en todo caso la condena de EL CONTRATISTA y LA FIADORA

**SUBORDINACIÓN:** LA FIADORA estará obligada a cumplir las obligaciones que contrajo conforme a la presente FIANZA, siempre que el CONTRATISTA haya debido cumplirlas de acuerdo a EL CONTRATO.

**PRÓRROGA O MODIFICACIÓN:** LA ENTIDAD ESTATAL BENEFICIARIA notificará a LA FIADORA las prórrogas, adiciones o modificaciones a los Contratos u Órdenes de Compra. LA FIADORA manifestará su consentimiento mediante la emisión del endoso respectivo. En caso contrario, EL CONTRATISTA deberá presentar una FIANZA que garantice la Prórroga o modificación del contrato.

**PRÓRROGA POR SUSTITUCIÓN DEL CONTRATISTA:** Cuando LA FIADORA asuma por intermedio de una persona idónea al efecto la ejecución de la obra, tendrá derecho a convenir prórrogas del término pactado, incluyendo, sin limitar la generalidad de lo anterior, demoras motivadas por fuerza mayor o casos fortuitos. Para este fin, se tomará en cuenta la demora normal por razón de la sustitución de EL CONTRATISTA.

EN FE DE LO CUAL, se suscribe este Contrato en la ciudad de \_\_\_\_\_, República de Panamá, a los \_\_\_\_\_ ( ) días del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_ (202\_\_).

**POR LA FIADORA**  
Nombre de la Compañía

**POR EL CONTRATISTA**

Firma \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre y Título

(De haber más de una fiadora, la fianza deberá ser  
firmada por cada una de ellas)

(Texto aprobado por la Contraloría General de la República de conformidad con la Resolución No. 2259-2023-LEG/FySE de 10 de agosto de 2023)