



Tribunal Supremo Electoral
Guatemala, C. A.

PLAN OPERATIVO ELECTORAL –POE-
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL
REPÚBLICA DE GUATEMALA

TERMINOS DE CONTRATACIÓN
PARA LA ADQUISICIÓN DE:

**“INSTALACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE DOS (2) CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
PARA DAR INFORMACIÓN A LOS CIUDADANOS DONDE LES
CORRESPONDE EFECTUAR SU VOTO”**

Guatemala, febrero de 2,019

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETO DE LA ADQUISICIÓN

El Tribunal Supremo Electoral invita a las personas individuales o jurídicas, nacionales, interesadas en presentar ofertas para la la **“INSTALACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE DOS (2) CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER) PARA DAR INFORMACIÓN A LOS CIUDADANOS DONDE LES CORRESPONDE EFECTUAR SU VOTO”**

1.2. USO DE TÉRMINOS

Para el presente concurso se deberá tomar en cuenta el significado que tendrán los siguientes términos:

COMISIÓN LIQUIDADORA:	Órgano competente para la liquidación del expediente que contiene un proceso de adquisición de bienes o servicios por excepción y que evalúa el cumplimiento de lo pactado en el Contrato.
COMISIÓN RECEPTORA DE BIENES O SERVICIOS	Órgano competente para recibir los bienes o servicios, de acuerdo a las especificaciones contratadas.
DÍAS HÁBILES	Los días que se deben de tomar en cuenta para la gestión de los procesos administrativos, debiéndose considerar únicamente de lunes a viernes.
EL CONTRATISTA:	Persona Individual o Jurídica, nacional, a la que se adjudica el Evento y suscribe el contrato.
EL OFERENTE:	Es la Persona Individual o Jurídica, nacional, que ha presentado plica para participar en el evento.
EL REGLAMENTO:	Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado (Acuerdo Gubernativo Número 122-2016) y sus reformas.
EL TRIBUNAL:	Tribunal Supremo Electoral
JUNTA RECEPTORA DE OFERTAS:	Órgano competente para recibir y revisar la documentación que contengan las ofertas.
LA LEY:	Ley de Contrataciones del Estado (Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas).
PLICA:	Sobre que contiene los documentos de la propuesta.
PROPUESTA:	Oferta por escrito presentada por el interesado en proveer el bien.

1.3. ADQUISICIÓN DE LOS TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

Los términos de contratación serán puestos a disposición para consulta de todos los interesados, en forma gratuita, en cualquiera de las formas siguientes:

- a) Impresas, en las oficinas de la Sección de Compras y Contrataciones del Tribunal Supremo Electoral, ubicadas en la 6ª. Avenida 0-32 zona 2 de la ciudad y municipio de Guatemala, en horario de 7:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes; y,
- b) Por medio electrónico, en la dirección de internet www.tse.org.gt.

1.4. LUGAR, FECHA Y HORA PARA LA RECEPCIÓN DE OFERTAS

Las personas individuales o jurídicas, nacionales, interesadas en el presente concurso deberán entregar su oferta en forma escrita y en sobre cerrado a LA JUNTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS en la sede del Tribunal Supremo Electoral ubicado en la sexta avenida cero guion treinta y dos zona dos (6ª Avenida 0-32 zona 2) de la ciudad y municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, en el salón asignado para el evento, **el día martes 26 de febrero de 2019, a las 11:00 horas.**

Transcurridos treinta (30) minutos después de la hora señalada para la recepción de plicas, LA JUNTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS no aceptará más ofertas y declarará cerrada la recepción de las mismas e iniciará la apertura de las plicas, consignando en la hoja de registro y en el acta respectiva, el nombre de los oferentes y el monto total de cada oferta.

1.5. CONDICIONES PARA LOS OFERENTES

En este concurso podrán participar únicamente las personas individuales o jurídicas, nacionales, que no contravengan el artículo 80 de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 60 del Reglamento de la Ley citada.

EL OFERENTE al presentar su oferta, debe manifestar su aceptación al contenido y condiciones de los presentes términos de contratación.

La oferta y demás documentación deberá presentarse redactados en idioma español, en forma legible, ordenada, con índice y foliación de cada hoja, de forma que sea posible su estudio, consulta y verificación de manera ágil y sin lugar a dudas o contradicciones. Se exceptúa de la foliación los documentos que contienen la póliza de la Garantía, Fianza o Seguro de Caución de Sosténimiento de Oferta y su Certificado de Autenticidad.

La oferta no debe contener errores, enmiendas, correcciones, borradores o raspaduras, ya que las mismas implican su descalificación, sin responsabilidad alguna del Presidente o del Pleno de Magistrados de EL TRIBUNAL.

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir voluntaria y expresamente con todo el contenido del contrato que se firme, a fijar su domicilio en la República de Guatemala y a mantenerlo inalterado mientras esté vigente el mismo.

CAPÍTULO II CARACTERÍSTICAS DE LA ADQUISICIÓN

2.1 ESPECIFICACIONES GENERALES

Cantidad	Unidad de medida	Descripción
02	Unidad	Instalación y funcionamiento de un centro de llamadas (Call Center) para dar información a los ciudadanos donde les corresponde efectuar su voto. Periodo de Contratación inicia el 01 de abril al 31 de diciembre de 2019.

2.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Especificaciones Técnicas – CALL CENTER (PBX) ELECCIONES 2019 PEDIDO DICEP-08-2019 POE 2019

El proveedor de servicio de telefonía debe ser capaz de ofrecer un servicio dedicado de Voz y Enlace de Datos al Tribunal Supremo Electoral, en la sede en donde su ubicara el centro de llamadas (Call Center) para información al ciudadano en donde efectuara su voto con el sistema Donde Votas 2019. Ubicado en la bodega de la 12 avenida 19-43 zona zona 12 Colonia la Reformita.

La interconexión debe ser segura y privada en las sedes, con la finalidad principal de provisionar los servicios. Debe garantizar una conexión rápida, segura y estable.

Los enlaces deberán ser simétricos y dedicados, de por lo menos 15 MB de velocidad.

El servicio debe prestarse de manera continua durante 24 horas del día, del día 01 de abril de 2019 al día 31 de diciembre de 2019.

La empresa prestadora del servicio deberá proveer el equipamiento necesario para interconectar por medio de voz/telefonía con la telefonía del Tribunal Supremo Electoral con la sedes y con los ciudadanos que consulten el lugar en donde efectuaran su voto; la cantidad que se solicita son 50 líneas y 50 aparatos telefónicos y la conexión a cada puesto de trabajo.

El proveedor debe instalar los servicios hasta el escritorio o punto donde serán utilizados los servicios de telefonía. 50 aparatos telefónicos y conexión de datos a cada puesto de entrevistas.

La instalación de los puntos debe ser formal con canaleta, cajas y dados, patch cords etc.

Servicio E1 SIP con un bolsón global de 40,000 minutos mensuales provisionado de la bodega ubicada en la 12 avenida 19-43 zona 12; Colonia la Reformita para la Confirmación de los ciudadanos en donde efectuaran su voto. Este servicio debe estar configurado para trabajar como un centro de llamadas (Call Center).



Enlace de voz a la planta telefónica del Tribunal Supremo Electoral con la finalidad que las llamadas dentro y hacia las sedes del Tribunal Supremo Electoral no tengan costo.

Justificación: Servicio requerido para la efectiva y pronta atención de los ciudadanos que consulten el centro en donde les corresponda efectuar su voto que inicie el día 01 de mes de abril del año 2019 y finalice el día 31 de diciembre de 2019.-

Las características técnicas anteriores son las mínimas solicitadas, pudiéndose mejorar o presentar características superiores. **Los oferentes deben indicar claramente en su oferta las características de los bienes o servicios que ofrecen, las cuales, de ser adjudicados, serán las que se transcribirán en el contrato correspondiente.**

De acuerdo al bien que se necesite adquirir, se podrá solicitar una muestra del mismo, el cual quedará en propiedad de EL TRIBUNAL en el caso de la muestra que el oferente adjudicado presente para los efectos de control de cumplimiento del contrato. En el caso de las muestras que presenten los oferentes a quienes no se les adjudique la compra, las mismas serán devueltas al momento en que el proceso de adquisición haya sido finalizado en GUATECOMPRAS.

El precio unitario y total de la oferta debe consignarse en quetzales, con dos cifras decimales en números y letras. EL OFERENTE deberá tomar en consideración que el Tribunal Supremo Electoral, está exento de todo tipo de impuestos, pero en el precio unitario y total de la oferta debe incluirse el Impuesto al Valor Agregado –IVA-.

CAPÍTULO III CONTENIDO DE LAS PLICAS

3.1. DEL CONTENIDO DE LAS PLICAS

Las plicas deberán contener los documentos siguientes:

- a) Carta de presentación, debidamente firmada, membretada y sellada por el oferente o Representante Legal, según el caso, en la cual se indique como mínimo la denominación social del oferente, lugar que señala para recibir notificaciones o correspondencia, número telefónico, correo electrónico, Número de Identificación Tributaria -NIT- y domicilio fiscal.
- b) La oferta impresa mediante el modelo de oferta (Formulario de oferta) publicado en el Sitio Web: www.tse.org.gt y que se anexa a los presentes Términos de Contratación, debe ir firmado y sellado por EL OFERENTE, propietario o Represente Legal, según el caso. EL OFERENTE debe llenar todos los campos del formulario.



- c) Constancia que para el efecto emita el Registro General de Adquisiciones del Estado, de acuerdo a lo que establece la Ley de Contrataciones del Estado en la que conste que “EL OFERENTE” se encuentra habilitado en dicho registro, en original o copia legalizada.
- d) Fotocopia legalizada de los documentos siguientes, los cuales pueden ser incluidos en una misma Acta de Legalización de Documentos:

Para Personas Individuales:

- Patente de Comercio de Empresa
- Documento Personal de Identificación –DPI-, anverso y reverso o pasaporte del Propietario, si fuere extranjero, en las hojas en donde se encuentren los datos personales del titular.

Para Personas Jurídicas:

- Patente de Comercio de Empresa
- Patente de Comercio de Sociedad
- Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de Sociedad, debidamente inscrita en el Registro correspondiente.
- Documento Personal de Identificación –DPI-, anverso y reverso o pasaporte del Propietario, si fuere extranjero, en las hojas en donde se encuentren los datos personales del titular.
- Acta Notarial de Nombramiento del Representante Legal o Testimonio de la Escritura Pública donde conste el otorgamiento del Mandato, debidamente inscrita en el Registro correspondiente.

- e) Original o copia legalizada de la Solvencia Fiscal, emitida por la Superintendencia de Administración Tributaria en un plazo no mayor a un mes anterior a la fecha de la presentación de la oferta.
- f) Original o copia legalizada de la constancia de inscripción o modificación al Registro Tributario Unificado (RTU) de la Superintendencia de Administración Tributaria, obtenida en un plazo no mayor a un mes anterior a la fecha de la presentación de la oferta.
- g) Original de la Solvencia de Seguridad Social, emitida por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en un plazo no mayor a TRES (3) meses anterior a la fecha de la presentación de la oferta.
- h) Certificación Bancaria, debidamente firmada y sellada por la entidad bancaria, en original o copia legalizada, que acredite la titularidad de las cuentas y operaciones bancarias que posee EL OFERENTE, emitida en un plazo no mayor a un mes anterior a la fecha de la presentación de la oferta. Dicha Certificación deberá contener la información siguiente:
 - 1) Identificación del cuentahabiente;
 - 2) Tipo de cuenta que posee en la entidad bancaria;
 - 3) Promedio de cifras antes del punto decimal de los saldos que posee;
 - 4) Tiempo de manejo de la cuenta;
 - 5) Clase de cuentahabiente;
 - 6) Determinación si posee créditos;



- 7) Saldo del deudor; y
 - 8) Clasificación o categoría del deudor.
- i) Garantía, fianza o seguro de caución de Sosténimiento de Oferta que se constituirá por medio de póliza a favor del TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del monto de la oferta y su cubrimiento y vigencia será de 120 días. La póliza no deberá contener manchas, errores, correcciones, ni agujeros y deberá ser entregada dentro de una bolsa de polietileno u otro material impermeable o transparente que permita su visualización. Asimismo, se debe adjuntar certificación de autenticidad emitida por la entidad afianzadora respectiva, de conformidad con lo que establece el Artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas.
- j) Para cumplir con lo establecido en el Artículo 26 de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas, el oferente deberá presentar Acta Notarial de Declaración Jurada por medio de la cual EL OFERENTE o su Representante Legal preste Declaración Jurada indicando que la empresa oferente: a) No es deudor moroso del Estado, ni de las entidades a que se refiere el artículo 1 de la Ley de Contrataciones del Estado; b) Que no se encuentra comprendida dentro de las prohibiciones que establece el artículo 80 de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas; c) Que toda la información y documentos anexos proporcionados por el oferente al Registro General de Adquisiciones del Estado está actualizada y es de fácil acceso; y, d) Que no existe conflicto de interés entre el oferente y el Banco que acredite la titularidad de sus cuentas bancarias. Los dos últimos aspectos con base a las literales a) y d) del artículo 1 del Acuerdo Ministerial 24-2010, del Ministerio de Finanzas Públicas. La declaración jurada puede constar en un sólo documento. Si se descubriera falsedad en la declaración, la autoridad a que corresponda la adjudicación descalificará al oferente, sin perjuicio de poner el hecho en conocimiento del Ministerio Público. En caso de que la falsedad de la declaración fuere descubierta estando en ejecución o terminando el servicio o la obra respectiva, los adjudicatarios responderán por los daños o perjuicios que se produzcan por tal causa, aplicándoles las sanciones previstas en la ley de la materia y trasladando lo conducente al Ministerio Público.

CAPÍTULO IV GARANTÍAS O SEGUROS

EL OFERENTE deberá constituir, según el caso, las garantías a que se refiere el Título V, Capítulo Único de la Ley de Contrataciones del Estado.

Las garantías que forman parte del presente evento y que aparecen a continuación, deben constituirse a favor del Tribunal Supremo Electoral con su respectivo certificado de autenticidad, de acuerdo al artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y podrán formalizarse mediante póliza de la Garantía, Fianza o Seguro de Caución emitido por instituciones afianzadoras debidamente autorizadas para operar en la República de Guatemala. **Toda póliza debe presentarse sin tachones, perforaciones, anotaciones, rubricas o firmas adicionales, sellos u otros que alteren el contenido original de la misma y deberán ser entregadas dentro de una bolsa de polietileno u otro material impermeable o transparente que permita su visualización.**

Las garantías constituidas por EL OFERENTE o EL CONTRATISTA, podrán hacerse efectivas por EL TRIBUNAL, cuando sea necesario de conformidad con los procedimientos que se estipulen en los presentes términos de contratación y en LA LEY y EL REGLAMENTO.



4.1. GARANTÍA, FIANZA O SEGURO DE CAUCIÓN DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA

Para participar en el presente evento y para darle firmeza a las ofertas presentadas por los oferentes, es requisito previo e indispensable que EL OFERENTE constituya GARANTÍA DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA a favor del TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, equivalente al CINCO POR CIENTO (5%) del valor total del monto de la negociación, la cual debe ser presentada junto con la PROPUESTA.

Dicha garantía, fianza o seguro de caución deberá tener una vigencia de CIENTO VEINTE (120) DÍAS, de conformidad con lo que establece el artículo 64 de LA LEY, pudiendo prorrogarse si fuese necesario.

4.1.1. PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA, FIANZA O SEGURO DE CAUCIÓN DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA

Causas para hacer efectiva la garantía o seguro de Sostenimiento de Oferta:

- a) Si el CONTRATISTA no sostiene la oferta;
- b) Si el CONTRATISTA o su Representante Legal no concurre a suscribir el contrato respectivo dentro del plazo de CINCO (05) DÍAS HÁBILES, A PARTIR DE QUE SE LE CITE o si habiéndolo hecho no presenta la Garantía de Cumplimiento, dentro del plazo de DOS (02) DÍAS HÁBILES siguientes a la entrega de la copia del contrato debidamente firmado.

En estos casos, quedará sin efecto la adjudicación de la negociación, debiendo emitir EL TRIBUNAL la resolución que así lo disponga para ejecutar la garantía, fianza o seguro de caución de sostenimiento de la oferta, ejecución que quedará bajo la responsabilidad de la Coordinación de Asuntos Jurídicos.

4.2. GARANTÍA, FIANZA O SEGURO DE CAUCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Para garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones estipuladas en el contrato, como requisito previo a la aprobación del mismo, se emitirá el Acuerdo del Pleno de Magistrados, posterior a lo cual EL CONTRATISTA deberá otorgar garantía, fianza o seguro de caución de Cumplimiento de Contrato por un DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total del contrato que se suscriba.

EL CONTRATISTA deberá adquirir, en un plazo de DOS DÍAS HÁBILES, las pólizas respectivas que aparezcan dentro de los términos de contratación de cada concurso, para asegurar el cumplimiento y la calidad de los servicios o bienes pactados.

La póliza cubrirá el cumplimiento del contrato por parte de EL CONTRATISTA y estará vigente hasta que se reciban a entera satisfacción los bienes o servicios adquiridos.

4.2.1. PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA, FIANZA O SEGURO DE CAUCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

En caso de que EL CONTRATISTA incumpla con lo establecido en el contrato, EL TRIBUNAL sin más trámite, declarará que hay incumplimiento y en éste caso requerirá el pago a la entidad Afianzadora o Aseguradora y se tendrá por rescindido el contrato, quedando el procedimiento de ejecución de la garantía, fianza o seguro de caución, bajo la responsabilidad de la Coordinación de Asuntos Jurídicos.

4.3. GARANTÍA, FIANZA O SEGURO DE CAUCIÓN DE CALIDAD Y/O FUNCIONAMIENTO

Para garantizar la calidad y funcionamiento del bien o servicio adquirido, de acuerdo a las especificaciones estipuladas en el contrato y como requisito previo a la recepción del bien, EL CONTRATISTA deberá otorgar garantía, fianza o seguro de caución de calidad y funcionamiento, a entera satisfacción de EL TRIBUNAL, la cual será por un QUINCE POR CIENTO (15%) del monto total del contrato que se suscriba.

Esta garantía, fianza o seguro de caución cubrirá el valor de las reparaciones de fallas y desperfectos que le sean imputables a EL CONTRATISTA y estará vigente hasta DIECIOCHO (18) MESES a partir de la fecha que se reciban a entera satisfacción los bienes o servicios contratados.

4.3.1. PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA, FIANZA O SEGURO DE CAUCIÓN DE CALIDAD Y/O FUNCIONAMIENTO

En caso de verificarse alguna falla o desperfecto en los bienes o servicios adquiridos de acuerdo a las características establecidas en el contrato, EL TRIBUNAL sin más trámite, declarará que hay incumplimiento y en este caso requerirá el pago a la entidad Afianzadora o Aseguradora y se tendrá por rescindido el contrato, quedando la ejecución de la garantía, fianza o seguro de caución bajo la responsabilidad de la Coordinación de Asuntos Jurídicos.

4.4. CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD DE LAS FIANZAS

Para efectos de lo regulado en el Artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, EL OFERENTE O EL CONTRATISTA anexará a la póliza, una Certificación de Autenticidad emitida por la Entidad Afianzadora o Aseguradora. Se debe de entender que a cada póliza que se presente debe colocársele la mencionada certificación que debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Que la póliza haya sido emitida en cumplimiento de la ley que rige la emisión de las mismas.
- b) Que el firmante de la póliza posea las facultades y competencias respectivas.

CAPÍTULO V

DE LA JUNTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

5.1. DE LOS INTEGRANTES

La Junta de Recepción de Ofertas estará integrada por tres miembros titulares y dos miembros suplentes, nombrados por el Presidente o Pleno de Magistrados de EL TRIBUNAL, dependiendo del monto de la negociación, por intermedio de la Secretaría General.

Los miembros de la Junta deberán contar con experiencia y conocimientos suficientes en los siguientes ámbitos;

- a) Un miembro con experiencia en el Ámbito Legal:
 - Perfil: Profesional con título universitario de Abogado y Notario y/o persona con conocimientos legales en procesos administrativos.
- b) Un miembro con experiencia en el Ámbito Técnico del bien o servicio a contratar:
 - Perfil: Profesional con título universitario y/o persona con suficientes conocimientos en el bien o servicio a contratar.
- c) Un miembro con experiencia en el Ámbito Financiero:
 - Perfil: Profesional con título universitario del área de las Ciencias Económicas y/o persona con conocimientos y experiencia en el área Económica y Financiera.

5.2. INTEGRACIÓN DE LA JUNTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

Es obligación de todos los miembros de LA JUNTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS estar presentes el día de la recepción y apertura de ofertas. En caso de ausencia de uno de los miembros titulares, se debe integrar inmediatamente con uno de los miembros nombrados como suplente, pudiéndose utilizar el procedimiento de sustitución por sorteo, sin que sea necesaria una nueva resolución específica de nombramiento.

5.3. FUNCIONES DE LA JUNTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

LA JUNTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS realizará las siguientes funciones:

- a) Recepción de las ofertas y documentos adjuntos.
- b) Elaboración de un cuadro de empresas participantes, con firma de la persona que presenta la oferta.
- c) Verificará el cumplimiento de los requisitos que debe contener la plica y los documentos que acompañan;
- d) Notificará al oferente sobre la falta de presentación de algún documento, fijándole un plazo de VEINTICUATRO (24) HORAS para la presentación del mismo. Al recibir la documentación faltante, se hará constar en Acta de Ampliación de la Recepción de Documentos y se agregará al expediente correspondiente. Mientras se presenta la documentación faltante, el expediente continuará el procedimiento correspondiente.



- e) Elaborará un cuadro de control conjunto de los documentos presentados por los oferentes.
- f) Elaborará un cuadro de cumplimiento de especificaciones técnicas.
- g) Elaborará un cuadro de montos de ofertas recibidas.
- h) Elaborará el Acta de Recepción y Apertura de Ofertas.
- i) Elaborará el Acta de Verificación y Cumplimiento de Requisitos Documentales.
- j) Traslamará el expediente al Presidente o Pleno de Magistrados de EL TRIBUNAL, dependiendo del monto de la negociación, por medio de la Secretaría General.

CAPÍTULO VI DE LA ADJUDICACIÓN

6.1. ADJUDICACIÓN

El Magistrado Presidente de EL TRIBUNAL, adjudicará la adquisición de los bienes o servicios cuyo monto de contratación esté entre los noventa mil quetzales con un centavo (Q90, 000.01) hasta los novecientos mil quetzales (Q900, 000.00), de conformidad con los presentes términos de contratación y a la conveniencia de los intereses de la institución, pudiéndose adjudicar en forma parcial.

El Pleno de Magistrados de EL TRIBUNAL, adjudicará la adquisición de los bienes o servicios cuyo monto de contratación sea igual o superior a los novecientos mil quetzales con un centavo (Q900,000.01), de conformidad con los presentes términos de contratación y a la conveniencia de los intereses de la institución, pudiéndose adjudicar en forma parcial.

6.2. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El oferente se compromete a acudir a las instalaciones de EL TRIBUNAL a suscribir el Contrato administrativo, en un plazo no mayor de CINCO (05) DÍAS HÁBILES de que le sea notificado, para lo cual EL OFERENTE debe contar con Representante Legal o Mandatario radicado en el país, para los efectos de que la firma del contrato no sufra atrasos, que afecten el cumplimiento de los plazos pactados.

De conformidad con el artículo 33 de la Ley de Contrataciones del Estado, en caso que el adjudicatario no comparezca a suscribir contrato, la negociación se llevará a cabo con otro proveedor, de acuerdo a los intereses de la Institución.

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES ESPECIALES

7.1. PRECIOS DE LA OFERTA:

Los precios unitarios y totales incluidos en la oferta serán cerrados, fijos y en Quetzales, expresados en números y letras, con el Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido. No se aceptarán reajustes al valor, ni cuestión similar que agregue sobre costos.

En relación a los precios consignados en la oferta, en caso de discrepancia entre lo escrito en letras y lo escrito en cifras, se estará a lo expresado en letras.

7.2. TIEMPO DE ENTREGA

EL CONTRATISTA debe indicar en la oferta el plazo de entrega del bien o servicio por adquirir, plazo que será contado a partir de que se le haga la notificación de la emisión de la Orden de Compra. El retraso en la entrega, se calculará por cada día desde la fecha indicada en la oferta, hasta el día efectivo de la entrega. En estos casos se aplicará el artículo 62 BIS del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, de acuerdo a la tasa de cálculo y los días de atraso.

7.3. LUGAR DE ENTREGA

EL CONTRATISTA, entregará los bienes y servicios requeridos en el lugar en donde EL TRIBUNAL indique, sin perjuicio del proveedor. En el entendido de que este procedimiento estará a cargo de la Comisión Receptora nombrada para el efecto.

7.4. VARIACIÓN DE LA CALIDAD O CANTIDAD

EL CONTRATISTA que contraviniendo total o parcialmente el contrato perjudicare a EL TRIBUNAL variando la calidad o cantidad del objeto del mismo, será sancionado con una multa del cien por ciento (100%) del valor que represente la parte afectada de la negociación. Así mismo, a los funcionarios o empleados que reciban el bien o servicio en nombre de EL TRIBUNAL en tales circunstancias, se les sancionara con una multa equivalente al tres por millar (3 0/00) del valor que represente la parte afectada de la negociación.

7.5. FORMA DE PAGO

EL TRIBUNAL, pagará el valor total de los bienes o servicios contratados al determinarse que los mismos fueron recibidos a entera satisfacción por parte de la dependencia solicitante. El pago se realizará en moneda nacional, con base a lo establecido en el contrato, a través de acreditamiento en cuenta por medio de Comprobante Único de Registro –CUR–, mediante un proceso contable administrativo, iniciado por el contratista, para lo cual será necesaria la presentación de los siguientes documentos:

1. Factura respectiva de cada entrega, que incluirá el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y recibo de caja, si es factura cambiaria.
2. Fotocopia de contrato suscrito.
3. Fotocopia del Acuerdo de Aprobación del Contrato.
4. Fotocopia de la Garantía, Fianza o Seguro de Caución de Cumplimiento de Contrato y su respectivo Certificado de Autenticidad.
5. Constancia de ingreso al Almacén de la Unidad de Proveeduría del Tribunal Supremo Electoral, cuando corresponda.
6. Otras condiciones que se hayan dejado establecidas en el contrato correspondiente.

Se podrán efectuar pagos parciales de los bienes o servicios únicamente en aquellos casos que esté establecido en las especificaciones técnicas y que así quede establecido en el contrato, con fundamento en el tipo de bien o servicio.

7.6. CONFIDENCIALIDAD DEL PROCESO:

La información relativa al examen preliminar, evaluación y comparación de las ofertas y lo concerniente a la adjudicación del concurso, no se revelarán a los oferentes ni a ninguna otra persona que no esté oficialmente involucrada en dicho proceso.

El intento de cualquier persona para influir sobre los integrantes de LA JUNTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS en el procesamiento de las ofertas o influir en la autoridad que corresponda en lo que respecta a la adjudicación, ocasionará el rechazo de su oferta.

Esta confidencialidad será aplicable hasta el momento en el que el evento sea adjudicado o concluido, a partir del cual será un expediente público, de libre acceso a cualquier interesado, debiéndose publicar en GUATECOMPRAS de acuerdo a la modalidad correspondiente.

7.7. DEL COHECHO

Se cumple con la obligatoriedad de incluir en los términos de contratación del concurso, así como en el contrato que se genere, la declaración del contratista sobre el conocimiento del artículo 3 del Acuerdo No. 24-2010 del Ministerio de Finanzas Públicas, en el sentido de que EL CONTRATISTA, manifiesta que conoce las penas relativas al delito de cohecho, así como las disposiciones contenidas en el Capítulo III del Título XIII del Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal y que conoce las normas jurídicas que facultan a la Autoridad Superior de la entidad afectada para aplicar las sanciones administrativas que pudieren corresponder, incluyendo la inhabilitación en el Sistema Guatecompras.

7.8. VERACIDAD DE LOS DOCUMENTOS

En cualquier fase del procedimiento de contratación pública, en la que el funcionario o empleado público responsable tenga duda razonable de la veracidad de los documentos o declaraciones presentadas por el oferente o adjudicatario, deberá requerir a éste, por escrito, la información y constancias que permitan disipar la duda en un plazo que no exceda de dos días hábiles de conocido el hecho, la cual deberá anexarse al expediente respectivo. Para el efecto, la autoridad concederá al oferente o adjudicatario, audiencia por dos días hábiles y resolverá dentro de un plazo similar.

7.9. RECEPCION Y LIQUIDACIÓN

Para el presente concurso se excluye la recepción parcial de los bienes o servicios, a menos que el pedido lo contemple por el tipo de bien o servicio. La PRESIDENCIA o el PLENO DE MAGISTRADOS, de acuerdo al monto de la contratación, nombrará la Comisión Receptora respectiva, a quien se entregará la Garantía, Fianza o Seguro de Caucción de Calidad y/o Funcionamiento. Asimismo, la Autoridad Superior de EL TRIBUNAL nombrará una Comisión Liquidadora, quien practicará la liquidación y se extenderá el finiquito respectivo a través del Mandatario correspondiente.

8. ANEXOS:

ANEXO A)

Identificación de la Plica

Los sobres que contienen las cotizaciones deben estar cerrados, firmados, sellados y rotulados de la siguiente manera:

Señores

Junta de Recepción de Ofertas

Tribunal Supremo Electoral

6ª. Avenida 0-32 zona 2, ciudad de Guatemala

Concurso:

**“INSTALACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER)
PARA DAR INFORMACIÓN A LOS CIUDADANOS DONDE LES CORRESPONDE
EFECTUAR SU VOTO”**

Nombre, dirección y teléfono del oferente



ANEXO B)

Formato de Certificación Bancaria

MODELO DE CERTIFICACIÓN BANCARIA

MODELO DE CERTIFICACIÓN BANCARIA

A QUIEN INTERESE

Por este medio hacemos constar que el señor (nombre completo), quien se identifica con documento de identificación personal –DPI– extendido en (nombre de municipalidad) (en el caso de una sociedad deberá consignarse la denominación social y el nombre comercial), es cuentahabiente de la entidad con cuentas de tipo (descripción de la cuenta que corresponda, sin identificar el número, de monetarios, de ahorro o a plazo. etc.), las cuales tienen (número) de años de haberlas aperturado, en las que maneja en saldo promedio de hasta (poner el número de cifras antes del punto decimal); cifras y según las políticas internas de esta entidad es considerado como un tipo cuentahabiente clase (A, B, C)

Asimismo, (Si ó No) posee obligaciones crediticias con el banco, por un saldo de (poner el número de cifras antes del punto decimal), las que conforme a la normativa correspondiente, tiene asignada la categoría de deudor de (Categoría A, de riesgo normal; Categoría B, de riesgo superior; Categoría C, con pérdidas esperadas; Categoría D, con pérdidas significativas esperadas; Categoría F, de alto riesgo de irresponsabilidad)

La presente se extiende a solicitud del interesado para los efectos legales que correspondan el (día) de (mes) de (año).

Atentamente,

Nombre del Proveedor: _____

Firma del Representante Legal

O propietario: _____

Sello: _____



Tribunal Supremo Electoral
Guatemala, C. A.



FORMULARIO DE OFERTA

TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL

NOMBRE DEL PROVEEDOR

O RAZÓN SOCIAL:

NIT:

DIRECCIÓN:

TEL:

TIPO DE GARANTÍA:

CORREO ELECTRÓNICO:

1	2	3	4	5
CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO POR UNIDAD	TOTAL
2	servicios	INSTALACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER) PARA DAR INFORMACIÓN A LOS CIUDADANOS DONDE LES CORRESPONDE EFECTUAR SU VOTO Especificaciones Técnicas – CALL CENTER (PBX) ELECCIONES 2019 PEDIDO DICEP-08-2019 POE 2019 El proveedor de servicio de telefonía debe ser capaz de ofrecer un servicio dedicado de Voz y Enlace de Datos al Tribunal Supremo Electoral, en la sede en donde su ubicara el centro de llamadas (Call Center) para información al ciudadano en donde efectuara su voto con el sistema Donde Votas 2019. Ubicado en la bodega de la 12 avenida 19-43 zona zona 12 Colonia la Reformita. La interconexión debe ser segura y privada en las sedes, con la finalidad principal de provisionar los servicios. Debe garantizar una conexión rápida, segura y estable. Los enlaces deberán ser simétricos y dedicados, de por lo menos 15 MB de velocidad. El servicio debe prestarse de manera continua durante 24 horas del día, del día 01 de abril de 2019 al día 31 de diciembre de 2019. La empresa prestadora del servicio deberá proveer el equipamiento necesario para interconectar por medio de voz/telefonía con la telefonía del Tribunal Supremo Electoral con la sedes y con los ciudadanos que consulten el lugar en donde efectuaran su voto; la cantidad que se solicita son 50 líneas y 50 aparatos telefónicos y la conexión a cada puesto de trabajo. El proveedor debe instalar los servicios hasta el escritorio o punto donde serán utilizados los servicios de telefonía. 50 aparatos telefónicos y conexión de datos a cada puesto de entrevistas. La instalación de los puntos debe ser formal con canaleta, cajas y dados, patch cords etc. Servicio E1 SIP con un bolsón global de 40,000 minutos mensuales provisionado de la bodega ubicada en la 12 avenida 19-43 zona 12; Colonia la Reformita para la Confirmación de los ciudadanos en donde efectuaran su voto. Este servicio debe estar configurado para trabajar como un centro de llamadas (Call Center). Enlace de voz a la planta telefónica del Tribunal Supremo Electoral con la finalidad que las llamadas dentro y hacia las sedes del Tribunal Supremo Electoral no tengan costo. Justificación: Servicio requerido para la efectiva y pronta atención de los ciudadanos que consulten el centro en donde les corresponda efectuar su voto que inicie el día 01 de mes de abril del año 2019 y finalice el día 31 de diciembre de 2019.-	Q -	Q -
VALOR TOTAL DE LA OFERTA				Q -

VALOR TOTAL EN LETRAS: 00/100 Quetzales

OFERTA PRESENTADA POR:

FECHA:

NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL QUE PRESENTA LA OFERTA

FIRMA DEL OFERENTE Y SELLO DE LA EMPRESA

Firma

TIEMPO DE ENTREGA:

Sello

Las bases del presente concurso pueden ser consultadas en Internet en la dirección www.tse.org.gt