



Documento de participación –  
pliego de la licitación  
COL\_2025\_012

---

Adjudicación de acuerdo marco para el  
outsourcing TI regional

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| 1. Identificación del comprador.....           | 2  |
| 2. Descripción del contrato.....               | 3  |
| 3. Condiciones generales .....                 | 4  |
| 4. Cronograma de licitación.....               | 5  |
| 5. Elegibilidad y obligaciones.....            | 5  |
| 6. Procedimiento de participación .....        | 7  |
| 7. Criterios de selección.....                 | 10 |
| 8. Cancelación del proceso de licitación ..... | 11 |
| 9. Adjudicación del contrato .....             | 11 |

## 1. Identificación del comprador

**Nombre:** Federación Handicap International

**Dirección:** Calle 81 No. 19ª – 18. Oficina 504. Chapinero. Bogotá

**Datos de contacto:** T. +57 312 4789546, Email: [licitacion@colombia.hi.org](mailto:licitacion@colombia.hi.org)

**Persona a cargo del proceso:** Jenifer Torres

**Website:** [www.hi.org](http://www.hi.org)

Humanity & Inclusion (HI) es una organización de solidaridad internacional, no gubernamental, independiente e imparcial, que interviene en contextos de pobreza y exclusión, conflictos armados y catástrofes naturales.

Actúa junto a las personas con discapacidad y las poblaciones vulnerables, para responder a sus necesidades esenciales, mejorar sus condiciones de vida y promover el respeto de su dignidad y de sus derechos fundamentales.

Desde su creación en 1982, la Federación HI compuesta por ocho asociaciones nacionales (Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Luxemburgo, Reino Unido, Suiza y Estados Unidos) ha puesto en marcha programas en más de 60 países.

HI es co-titular del Premio Nobel de la Paz 1997 por su acción determinante en la lucha contra las minas antipersonal y por ser cofundadora de la Campaña para la Prohibición de Minas Antipersonal (ICBL).

Trabaja junto a las personas con discapacidad y las poblaciones vulnerables, tomando acción y dando testimonio con el fin de responder a sus necesidades esenciales, mejorar sus condiciones de vida y promover el respeto de su dignidad y sus derechos fundamentales; Para más información sobre la asociación: [www.hi.org](http://www.hi.org), [www.hi-lac.org](http://www.hi-lac.org).

HI ha estado apoyando a las personas vulnerables en la región de América Latina desde los años 1990s, con un enfoque específico para mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad. En la región, HI busca generar tres cambios:

1. Mejorar el acceso a servicios de salud de calidad
2. Crear entornos protectores y capacidad de resiliencia local
3. Promover una educación inclusiva y medios de vida inclusivos y sostenibles

## 2. Descripción del contrato

**Objetivo de la Licitación:** El objetivo primordial del servicio a contratar es dar soporte técnico N1, N2 y N3 a todas las áreas de la organización a la resolución de incidentes, que se presente en el Equipo Informático, los sistemas asociados de trabajo y la coordinación de soluciones con la Gerencia Regional de Logística y la Sede de HI.

El personal objetivo son los usuarios de la organización que dentro de sus funciones tiene el uso de un Equipo Informático y de sistemas informáticos (on premise y on cloud) para el desempeño de sus funciones organizacionales.

**Soporte Técnico Nivel 1 (N1):** El soporte técnico de nivel 1 es el encargado de prestar ayuda y asesoramiento a usuarios sobre los productos (Aplicativos) y servicios de la organización, el cual se proporciona apoyo por teams, control remoto o a través de un sistema de tickets.

**Soporte Técnico Nivel 2 (N2):** El soporte de nivel 2 ayuda a los usuarios a resolver problemas más técnicos, generalmente mediante el diagnóstico remoto por teléfono o por chat en línea.

**Soporte Técnico Nivel 3 (N3):** este Soporte realizará actividades de un Coordinador/Oficial de IT de HI.

### ➤ **Servicios solicitados:**

**Soporte Técnico Nivel 1 (N1):** Se prestará presencialmente en Bogotá y de manera remota en las otras bases en Colombia y la región

- **Atención al usuario:** Proporciona asistencia al usuario final a través de los canales del help desk (teléfono, correo electrónico, Teams o web chat).
- **Diagnóstico y resolución de problemas:** Identificación y solución a problemas técnicos nivel 1, tales como problemas de comunicación y redes (como problemas de cableado), resolución de incidencias relativas a usuarios y contraseñas, Instalación o reinstalación de software, Configuraciones de software y hardware, Solución a consultas o incidencias de forma remota
- **Estatus de Tickets:** Actualiza a los usuarios el estado de su incidente o solicitud de servicio.
- **Mantenimiento preventivo:** Incluye actualizaciones regulares de software, parches de seguridad y revisiones periódicas, para asegurarse de que el software del equipo informático esté funcionando correctamente. Es deseable realizar un mantenimiento físico preventivo al año de los todos los equipos informáticos en Colombia (250 Laptops)
- **Gestión de Licencias:** Comprobación de las licencias de software disponibles como parte del proceso de solicitud de software.
- **Monitorización continua:** Identifica posibles incidentes y problemas importantes antes de que afecten a la operación normal de la organización, y los da a conocer a la dirección.
- **Gestión de Equipos:** Hojas de vida de equipos informáticos de la organización
- **Escalamiento de fallas:** Eleva al siguiente nivel de asistencia los incidentes que no pueden solucionarse, de conformidad con los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

**Soporte Técnico Nivel 2 (N2):** Se prestará presencialmente en Bogotá y de manera remota en las otras bases en Colombia y la región

- **Configuración de software avanzado:** Ayudar a los usuarios a configurar software especializado o avanzado, como herramientas de diseño gráfico o programas de edición de video. Configuración de herramientas de Office 365; Power BI, Power Automate, Microsoft Teams, configuración de entorno y herramientas de Sharepoint.
- **Problemas de red:** Diagnosticar y resolver problemas de conectividad de red más complejos, como configuraciones de firewall, problemas de enrutamiento, o problemas de configuración de VPN.
- **Errores de aplicación:** Resolver errores específicos de aplicaciones que podrían requerir conocimientos más profundos del funcionamiento interno de la aplicación y sus componentes.
- **Problemas de rendimiento del sistema:** Identificar y solucionar problemas de rendimiento del sistema operativo o del hardware, como la optimización de recursos, diagnóstico de errores de disco duro, o identificación de problemas de memoria.
- **Migración de datos:** Asistir en la migración de datos entre sistemas, incluida la resolución de problemas que puedan surgir durante el proceso.
- **Respaldo y recuperación de datos:** establecer procedimientos de respaldo y recuperación de datos, todo para proteger la información, garantizando así su disponibilidad y la continuidad del negocio en caso de que haya algún tipo de falla.
- **Seguridad de la información:** garantizar la seguridad de los datos e información de la organización.
- **Capacitación y actualización a usuarios:** a la entrada de nuevos colaboradores de HI.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo:** Realizar el respectivo mantenimiento de las impresoras a nivel nacional.

**Soporte Técnico Nivel 3 (N3):** Se prestará presencialmente en Bogotá y de manera remota en las otras bases en Colombia y la región

- Coordinar y supervisar las actividades del día a día con los soportes N1 y N2.
- Reportar periódicamente los avances de N1 y N2; cuando se reporten estos avances, se deberán proponer oportunidades de mejora e implementarlas en los procesos de soporte, así como en los procesos de los usuarios; todo en coordinación y bajo la supervisión del Gerente Regional de Logística.
- Ser el punto de contacto de HI (LAC y Sede) para temas de IT en la Región América Latina, bajo la supervisión y coordinación del Gerente Regional de Logística y coordinando con esta Gerencia las actividades semanales y mensuales.
- Recibir, canalizar, proponer e implementar mejoras en los procesos de atención a usuarios, utilizando las herramientas disponibles de su organización de la que forma parte, y de HI.
- Recibir, canalizar, proponer e implementar automatizaciones de los procesos de HI, que estén sujetos a estas mejoras.
- Estar al tanto de las soluciones tecnológicas que tiene e implemente HI, para poder brindar el soporte interno correspondiente en N3, N2 y N1.

- Definir, implementar y reportar periódicamente Indicadores Clave de Gestión (KPIs) de los process IT a su cargo.
- Junto con la Gerencia Regional de Logística LAC, implementar las Directrices de IT de HI, en América Latina.
- Desarrollar y redactar los procedimientos, instructivos y formatos necesarios, conforme las Directrices globales de HI y las definiciones del equipo Regional de Logística de HI.
- Cuando sea requerido, participar de reuniones de soporte y seguimiento de las actividades de IT, en coordinación con la Gerencia Regional de Logística de HI.
- Definir, coordinar y llevar a cabo las capacitaciones técnicas (software y hardware) internas necesarias a los usuarios de HI en América Latina.

Es importante contar con los siguientes ítems de servicio dentro este alcance:

- Bolsa de 20 horas soporte N2 para proyecto especiales
- Bolsa de 40 horas soporte N2 para proyecto especiales
- Bolsa de 60 horas soporte N2 para proyecto especiales
- Bolsa de 80 horas soporte N2 para proyecto especiales
- Bolsa de 100 horas soporte N2 para proyecto especiales

#### ➤ Resultados esperados e indicadores

##### Atención de Incidentes:

Definición de niveles de impacto:

- **Impacto Alto:** El Equipo Informático no se encuentra disponible para el usuario y no hay alternativa para que el usuario pueda usarlo.
- **Impacto Medio:** El Equipo Informático está teniendo su rendimiento significativamente degradado o causando una indisponibilidad parcial para el usuario.
- **Impacto Bajo:** El Equipo Informático tiene una baja pérdida de rendimiento para el usuario.

Acuerdos de Niveles de Servicio:

| Nivel de Impacto | SLA                                |                               |
|------------------|------------------------------------|-------------------------------|
|                  | Tiempo Máximo de Primera Respuesta | Tiempo Máximo de Recuperación |
| Alto             | 2 horas                            | 8 horas                       |
| Medio            | 4 horas                            | 24 horas                      |
| Bajo             | 6 horas                            | 72 horas                      |

##### **Reportes mensuales (mínimos) de TI:**

- Desempeño N1 y N2, con acciones de seguimiento y propuestas de mejora, para los países de la Región América Latina.
- Avances en la implementación de Directrices de IT-HI.
- Indicadores de Gestión Claves (KPIs) de los procesos de IT en HI América Latina (desglosados, si es el caso, por país).
- Los reportes que sean solicitados por la Gerencia Regional de Logística de HI.

## Adjudicación

Una vez realizada la evaluación, HUMANITY & INCLUSION emitirá las notas de agradecimiento/adjudicación, según corresponda. La adjudicación será efectuada a la empresa con mayor puntaje.

- Suscripción de contrato

Para la elaboración del contrato y su suscripción, HUMANITY & INCLUSION requerirá al proponente adjudicado cuando corresponda, la documentación necesaria.

- Administración o seguimiento y control de los servicios prestados

El seguimiento y control de los servicios prestados, será realizado a través del área de Logística, la persona de contacto será Roque Moran, Gerente Regional Logístico y los Gerentes y/o Oficiales de Logística de los países de América Latina de HUMANITY & INCLUSION, siendo el Gerente Regional de Logística de HI el medio autorizado para verificar el cumplimiento de las ofertas y compromisos de los proveedores de servicios.

HUMANITY & INCLUSION, cancelará por servicios recibidos a conformidad y contra la presentación de la factura correspondiente. Las condiciones podrán ser estipulados en la oferta del proponente.

➤ Se realizará un informe de mensual donde se dejará evidencia de:

- a) Casos atendidos
- b) Actualizaciones realizadas
- c) Mejoras Implementadas
- d) Respaldos realizados
- e) Capacitaciones realizadas

**Fecha de entrega:** Primera semana de cada mes

- Propuesta económica

La propuesta económica deberá ser realizada por el proponente en base a su experiencia y conocimiento; los que deberán incluir los impuestos de ley, teniendo de referencia los puntos mencionados por HUMANITY & INCLUSION, siendo estos puntos enunciativos y no limitativos.

A continuación, una distribución estimada a nivel Colombia y Región:

| Pais     | Sitio                  | Tipos Soporte | Usuarios |
|----------|------------------------|---------------|----------|
| Colombia | Bogotá                 | En sitio      | 100      |
|          | Medellín               | Remoto        | 5        |
|          | Carepa                 | Remoto        | 20       |
|          | Remedios               | Remoto        | 20       |
|          | Riohacha               | Remoto        | 15       |
|          | Puerto Concordia       | Remoto        | 15       |
|          | Santander de Quilichao | Remoto        | 10       |
|          | Tierralta/Montería     | Remoto        | 20       |

|              |                 |        |            |
|--------------|-----------------|--------|------------|
|              | Samaniego       | Remoto | 20         |
| Venezuela    | Caracas         | Remoto | 15         |
|              | Puerto Ayacucho | Remoto | 10         |
|              | Maturín         | Remoto | 10         |
|              | Guasdalito      | Remoto | 5          |
| Perú         | Lima            | Remoto | 10         |
| Ecuador      | Quito           | Remoto | 8          |
| Bolivia      | La Paz          | Remoto | 8          |
| Cuba         | La Habana       | Remoto | 10         |
| Honduras     | Tegucigalpa     | Remoto | 5          |
| <b>Total</b> |                 |        | <b>306</b> |

Y posibles bases según plan de expansión.

Al mismo tiempo HUMANITY & INCLUSION espera que en algún caso de no haber mencionado y el proponente ofertado algún producto que pueda ser solicitado por los actores o beneficiarios de las actividades, se tendrá pleno consenso para subsanar y cumplir con lo solicitado, no siendo un obstáculo para el desarrollo y mantenimiento del contrato.

#### **Presentación de Ofertas:**

- HI invita a los licitadores a presentar una oferta económica utilizando el formato de Solicitud de Cotización proporcionado.
- El valor del IVA debe ser discriminado aparte y no incluido dentro del precio global de los productos a ofertar.

### **3. Condiciones generales**

Para presentar una oferta, los proponentes aceptan sin restricción las buenas prácticas comerciales de HI, siendo estas la única base para el acuerdo marco, independientemente de sus propias condiciones, a las que renuncian por las presentes.

Los proponentes deben examinar cuidadosamente y cumplir con las instrucciones, formatos, cláusulas y especificaciones mencionadas en este documento de participación. La falta de presentación de una oferta completa, como la presentación incompleta de información y documentación en la fecha de cierre, puede resultar en el rechazo de la oferta.

#### **Perfil requerido para los proponentes interesados:**



**A. Los proponentes deberán enviar con los siguientes documentos:**

- RUT
- Cámara y Comercio
- Certificación Bancaria
- Propuesta económica
- Propuesta de actividades
- Soportes de experiencia (verificables)

**B. Los proponentes deberán contar con las siguientes características:**

- Experiencia de más de 3 años en soporte técnico nivel 1,2 y 3.
- Lugar de trabajo

Bogotá y Soporte remoto a las bases de HI en Colombia y la Región (Cuba, Venezuela, Ecuador, Perú, Bolivia y Honduras)

El tipo de contrato que ofrece HI es un acuerdo marco de precios fijos por una duración inicial de un (1) año (sujeto a la necesidad y demanda de HI) con posibles prorrogas adicionales, sin sobrepasar un periodo total máximo de contratación de hasta 2 años, periodo durante el cual los precios ofertados deberán mantenerse, solo se aceptará aumentos anuales iguales al IPC a incremento del SMLV (dependiendo de la oferta económica presentada por el ofertante). Este acuerdo marco no será una obligación de compra directa entre HI y el contratista o los contratistas, HI ira solicitando los servicios a medida de su necesidad por medio de la generación de una Orden de Compra (PO) amparado bajo el acuerdo marco firmado.

Lugar de desarrollo:

Se requiere soporte presencial N1, N2 y N3 en horarios lunes a viernes en Oficina principal en Bogotá – Colombia. Disponible 100% y para la atención a las demás locaciones se realiza de manera remota.

## **REPORTE**

**Indicadores de Gestión:**

- Tickets Recibidos/ Tickets Atendidos
- Tiempo de Respuesta x Tickets
- Tiempo en Tickets x Mes
- Tickets por Prioridad
- KPIs que se definan junto con la Gerencia Regional de Logística de HI.

**Informes:**

- Entrega los primeros 5 días del mes del Informe de incidentes y soportes, más los reportes correspondientes a actualizaciones y respaldos realizados.
- Sugerencias de mejoramiento en procesos (de ser el caso).
- Reporte de las capacitaciones realizadas, a lo largo del mes
- Los reportes definidos en capítulos anteriores con las fechas a acordar en ejecución, bajo la coordinación de la Gerencia Regional de Logística.

#### 4. Cronograma de licitación

| Etapas   | Fecha  |
|--|--|
| Apertura y publicación de la licitación  | 24 de Febrero de 2025  |
| Reunión virtual para solución de inquietudes. de reunión. <a href="#">Link</a> | 26 de Febrero de 2025, 9:00am (hora Colombia)  |
| Solución de dudas e inquietudes escritas                                       | Hasta el 27 de Febrero de 2025, 23:59 (hora Colombia) al correo <a href="mailto:licitacion@colombia.hi.org">licitacion@colombia.hi.org</a> |
| Fecha y hora máxima de recepción de ofertas                                    | Hasta el 05 de Marzo de 2025, 23:59 (hora Colombia)  |
| Notificación a proveedores del proceso de selección                            | 24 de Marzo de 2025  |

#### 5. Elegibilidad y obligaciones

##### Elegibilidad:

Todos proponentes son elegibles para participar. (tanto personas Naturales como Jurídica) Sin embargo, ciertos criterios pueden ser aplicados para excluir a algunos participantes.

##### Criterios de Exclusión:

Los aplicantes u ofertantes pueden ser excluidos del proceso de selección y adjudicación del contrato en las siguientes condiciones:

- Si se encuentran en bancarrota o sus activos están siendo liquidados; sus activos están siendo administrados por los tribunales; han entrado en un arreglo con los acreedores; han suspendido las actividades empresariales; o son objeto de procedimientos sobre estas materias o se encuentren en cualquier situación análoga derivada de un procedimiento similar previsto en la legislación o normativa nacional.

- Si están involucrados en situaciones concernientes a mala conducta profesional por un juzgado.
- Si han sido hallados culpables de mala conducta profesional grave probada por cualquier medio que pueda ser justificado por las autoridades.
- Si no cumplen con sus obligaciones relacionadas a los pagos de seguridad social o impuestos de acuerdo con la normatividad legal del país en donde estén establecidos.
- Si han sido condenados con fuerza de cosa juzgada por fraude, corrupción, participación en organización criminal o cualquier otra actividad ilícita en perjuicio de los intereses económicos de las comunidades.
- Si, a raíz de otro procedimiento de contratación o de concesión de una subvención financiada con cargo al presupuesto comunitario, se hubiere hallado una falta grave por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Adicionalmente, el contrato no deberá ser adjudicado a aplicantes u ofertantes que durante el proceso de compra:

- Se encuentren en una posición de conflicto de intereses.
- Sean culpables de tergiversación al proporcionar la información exigida por el poder adjudicador como condición para participar en el procedimiento de adjudicación, o no proporcionen esta información.

#### **Declaración de Cumplimiento:**

Al presentar el documento de participación, pliego de la licitación, debidamente rubricado y firmado, los ofertantes confirman que no están en ninguna de las situaciones anteriormente descritas y aceptan enviar a la Federación Handicap International, en un plazo de tres (3) días hábiles después de la recepción de alguna solicitud, los documentos que la Federación Handicap International considere necesarios.

#### **Subcontratación:**

Si los solicitantes o licitadores tienen previsto trabajar con subcontratistas, se comprometen a:

- Proporcionar a la Federación Handicap International la lista de aquellos servicios que tienen previsto subcontratar.
- Obtener el acuerdo formal de la Federación Handicap International sobre la elección de posibles subcontratistas.

- Obtener el acuerdo de la Federación Handicap International sobre las condiciones de pago de estos subcontratistas.
- Enviar a la Federación Handicap International sus contratos con subcontratistas previa solicitud.

## 6. Procedimiento de participación

### **Solicitud de Documentos de Participación:**

Las empresas interesadas podrán recibir los expedientes de candidatura por correo electrónico solicitándolos a la unidad de compras de HI a través del correo: [licitacion@colombia.hi.org](mailto:licitacion@colombia.hi.org)

### **Composición del Archivo de Licitación:**

El archivo de licitación está compuesto por los siguientes documentos:

**Documentos inhabilitantes que, en caso de no ser presentados, resultarán en la exclusión automática de la propuesta**

- Documento de participación - Pliego de licitación firmado
- Buenas prácticas comerciales diligenciado
- Formato de solicitud de cotización (oferta económica) diligenciado. Si se envía en el modelo propio de la compañía, debe incluir toda la información solicitada en el formato mencionado. Debe enviarse en documento no modificable PDF y con el nombre y firma de la empresa ofertante.
- Una propuesta técnica que detalle las actividades propuestas para alcanzar los objetivos y productos requeridos.
- Un perfil que detalle la experiencia con soportes de experiencia (verificables)

**documentos habilitantes son aquellos que, aunque necesarios para la evaluación de la propuesta, pueden ser subsanados en caso de que no sean presentados inicialmente o presenten errores.**

- Formulario de identificación del licitador diligenciado
- Documentos legales (RUT, Cámara y Comercio, Certificación Bancaria)
- Cronograma de Trabajo donde se describan las actividades a desarrollar y que hacen

parte integral de estos términos de referencia

### **Solicitudes de Aclaraciones:**

Si HI, por su propia iniciativa o en respuesta a una solicitud de un participante, agrega o aclara información en el documento de participación, esta se enviará por escrito y se compartirá con todos los solicitantes simultáneamente.

- El miércoles 26 de Febrero de 2025 a las 9:00am (hora de Colombia) se realizará reunión virtual para resolver dudas, para participar debe unirse al siguiente enlace [LINK](#) esta se realizará a través la plataforma teams
- Fecha límite para recibir solicitudes de aclaración: Hasta el 27 de Febrero de 2025 de 2025, 23:59 hora Colombia.
- Las solicitudes deberán ser enviadas por escrito a: [licitacion@colombia.hi.org](mailto:licitacion@colombia.hi.org) Las respuestas se enviarán por escrito a todos los participantes al mismo tiempo. Este horario puede ser modificado por HI si es necesario.

### **Presentación de la Oferta:**

La oferta presentada deberá incluir:

**Documentos inhabilitantes que, en caso de no ser presentados, resultarán en la exclusión automática de la propuesta**

- Documento de participación - Pliego de licitación firmado
- Buenas prácticas comerciales diligenciado
- Formato de solicitud de cotización (oferta económica) diligenciado. Si se envía en el modelo propio de la compañía, debe incluir toda la información solicitada en el formato mencionado. Debe enviarse en documento no modificable PDF y con el nombre y firma de la empresa ofertante.
- Una propuesta técnica que detalle las actividades propuestas para alcanzar los objetivos y productos requeridos.
- Un perfil que detalle la experiencia con soportes de experiencia (verificables)

**documentos habilitantes son aquellos que, aunque necesarios para la evaluación de la propuesta, pueden ser subsanados en caso de que no sean presentados inicialmente o**

presenten errores.

- Formulario de identificación del licitador diligenciado
- Documentos legales (RUT, Cámara y Comercio, Certificación Bancaria)
- Cronograma de Trabajo donde se describan las actividades a desarrollar y que hacen parte integral de estos términos de referencia

#### **Envío de Ofertas:**

Las ofertas pueden ser enviadas vía correo electrónico o de manera física.

##### **Envío Físico:**

- Las ofertas físicas deben ser enviadas en un sobre cerrado rotulado como sigue: **"Oferta – <Nombre del proveedor> – COL\_2025\_012"** dirigido a Jenifer Torres, a la dirección: Calle 81 No. 19ª – 18. Oficina 504. Chapinero. Bogotá, en el horario de 8:00 a 16:00 hora Colombia.

##### **Envío Electrónico:**

- Las ofertas electrónicas deben enviarse a: [licitacion@colombia.hi.org](mailto:licitacion@colombia.hi.org)
- El asunto del correo debe ser: **"Oferta – <Nombre del proveedor> – COL\_2025\_012 – outsourcing TI regional"**
- Si el peso del correo impide enviar todos los documentos en un solo correo, enviarlos en múltiples correos numerados consecutivamente, por ejemplo:
  - "Oferta – <Nombre del proveedor> – COL\_2025\_012 – outsourcing TI regional – Parte 1"
  - "Oferta – <Nombre del proveedor> – COL\_2025\_012 – outsourcing TI regional – Parte 2"
- Se enviará automáticamente al ofertante un correo electrónico de confirmación de recepción.

#### **Requisitos de la Oferta:**

- **Idioma:** Todos los archivos deben ser presentados en español.
- **Moneda:** Todos los precios deben ser expresados en pesos colombianos (COP), excluyendo y no el IVA.
- **Forma de Pago:** El pago propuesto por HI será al 100% a crédito, 10 días hábiles

posterior a la prestación del servicio una vez recibido la conformidad por HI, Para gestionar el pago se requiere tener los siguientes documentos diligenciados y firmados (según corresponda)

- Orden(es) de trabajo,
- Informe (s) técnicos emitidos por la contratista,
- Informe(s) de satisfacción del servicio recibido,
- Factura(s),
- Garantía(s) técnica(s),

Valor máximo referencial presupuestado para el soporte 12 millones mensuales (IVA Incluido)

Los ofertantes deben tener en cuenta que sobre el valor asignado a la consultoría se realizarán las retenciones pertinentes, de acuerdo con la normatividad tributaria colombiana (o del país contratante). Así mismo, si el participante es una persona jurídica, responsable del IVA, deberá incluir dentro de su propuesta económica el valor de este impuesto de manera discriminada.

Si el ofertante es una persona natural deberá tener en cuenta que al momento de asignársele el contrato deberá obligarse al pago de seguridad social (Salud, pensión) sobre el 40% del valor del contrato.

- **Buenas Prácticas Comerciales:** Rubricar y firmar cada página y adjuntar a la oferta.
- **Vigencia de las Ofertas:** Las ofertas deben tener una vigencia mínima de dos (2) meses a partir de la fecha límite de recepción de ofertas. Si el ofertante es seleccionado, la oferta deberá ser vigente durante toda la vigencia del contrato adjudicado, incluyendo posibles prórrogas, con incrementos anuales iguales al IPC.
- **Modificación o Retiro de Ofertas:** Los licitadores pueden modificar o retirar sus ofertas mediante notificación por escrito antes de la fecha límite de presentación de ofertas. No se podrán realizar modificaciones después de esta fecha.
- **Gastos de Preparación de Ofertas:** Ninguno de los gastos en los que incurran los licitadores en la preparación y presentación de sus ofertas será reembolsable.
- **Exclusión de IVA:** HI cuenta con exención de IVA para algunos presupuestos, por lo que en algunos meses se deberá facturar IVA y en otros no. HI proporcionará los soportes correspondientes cuando aplique.

## 7. Criterios de selección

### Comité de Compras:

Los pliegos se abrirán en privado por un comité de selección integrado por miembros designados de HI. Esta sesión de apertura se denominará Etapa Administrativa, en la cual se revisará que las ofertas presentadas cuenten con toda la documentación requerida. Es potestad del comité rechazar ofertas cuya documentación no esté completa o correctamente diligenciada.

- I. El análisis y evaluación de propuestas se realizará en un Acto interno, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles luego de concluido el cierre de presentación de propuestas. Este se realizará por un comité interdisciplinarios de tres departamentos: FINANZAS, OPERACIONES y LOGISTICA
- II. Tener presente que dicho contrato tendrá un periodo de adaptación de 3 meses en el cual se podrá terminar con el contrato teniendo en cuenta la operación.
- III. Se procederá al registro de calificación asignando los puntajes preestablecidos. Se adjudicará a la propuesta más conveniente y que cumpla con los Términos de Referencia.
- IV. HUMANITY & INCLUSION se reserva el derecho de declarar desierta la convocatoria en caso de que no existan ofertas acordes a lo requerido

### Proceso de Evaluación:

Durante las siguientes sesiones, el comité procederá al estudio de las candidaturas y ofertas de cada uno de los licitadores de conformidad con los criterios de selección y una escala de puntuación predefinida. La oferta ganadora será la que obtenga la mejor puntuación general.

### Criterios de Selección:

La calificación de ofertas será la siguiente:

|   |            |
|---|------------|
| <b>Calificación Experiencia-Trayectoria</b>       | <b>50%</b> |
| <b>Calificación propuesta técnica y económica</b> | <b>50%</b> |

Se procederá a la calificación considerando lo siguiente:

| Nº | DESCRIPCIÓN                                  | PUNTAJE |
|----|--|---------|
| 1  | Experiencia Específica (con otras entidades) | 30%     |



|   |   |             |
|---|---|-------------|
| 2 | Trayectoria en el sector o Antigüedad   | 10%         |
| 3 | Categoría empresa (tamaño)  | 10%         |
| 4 | Sub total   | 50%         |
| 5 | Características del servicio: (oferta técnica) Precio/<br>Infraestructura/ Ubicación/ Atención al cliente/<br>Servicios / facturación / | 50%         |
| N | <b>TOTAL</b>  | <b>100%</b> |

#### **Derechos de HI:**

- HI se reserva el derecho de realizar adjudicaciones parciales y el derecho de negociar, aceptar o rechazar cualquier oferta o cotización a su sola discreción.
- HI puede continuar el diálogo competitivo para cualquier respuesta que considere ventajosa.
- HI no está obligado a aceptar la oferta más baja ni ninguna de las ofertas recibidas.
- HI se reserva el derecho de elaborar una lista de proveedores preseleccionados para llevar a cabo más discusiones y negociaciones.
- Ninguna oferta podrá ser modificada después de la fecha límite para la presentación de ofertas.

#### **Solicitudes de Aclaración:**

En aras de la transparencia y la igualdad, el comité de evaluación podrá solicitar a los licitadores, por escrito, que aclaren sus ofertas en el plazo de 48 horas, sin modificarlas. Ninguna de estas solicitudes de aclaración debe tener por objeto corregir errores u omisiones iniciales que afecten a la ejecución del contrato o menoscaben la competencia leal.

#### **Notificación de Resultados:**

Los licitadores serán notificados de los resultados de la licitación por correo electrónico, como máximo 4 semanas después de la fecha límite de presentación de ofertas.

## **8. Cancelación del proceso de licitación**

En caso de cancelación de un procedimiento de licitación, HI informará a los licitadores. La cancelación podría ocurrir bajo las siguientes circunstancias:

1. El proceso de licitación no ha sido exitoso.

2. Los parámetros económicos y técnicos del proyecto han sido modificados sustancialmente.
3. Circunstancias excepcionales o de fuerza mayor hacen imposible la ejecución del proyecto.
4. Todas las ofertas técnicamente compatibles superan el presupuesto disponible.
5. Han ocurrido irregularidades en el procedimiento, especialmente si estas han impedido la competencia leal.

En ningún caso, HI será responsable de daños de ningún tipo (en particular, daños por lucro cesante) en caso de cancelación de una licitación, incluso si HI ha sido advertida de la posibilidad de tales daños.

## **9. Adjudicación del contrato**

El contrato se adjudicará a la oferta que ofrezca la mejor relación experiencia en el rubro/precio/entrega, conforme a las necesidades definidas en la convocatoria de licitación. HI evaluará las ofertas en términos del costo total de adquisición. Se dará preferencia a las ofertas de proveedores que se comprometan a mantener una tarifa fija durante toda la duración del contrato. HI retendrá la propiedad de todas las ofertas recibidas como parte de este procedimiento de licitación; por lo tanto, no se devolverán las propuestas a los licitadores.

**Fecha:**

**Lugar:**

**Nombre y apellido:**

**Cargo:**

**Firma y sello de la empresa precedidos de las palabras “Leído y aprobado”:**