

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA ADQUISICIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ANUAL

<b>Fondos</b>	ACNUR SOCIEDAD NACIONAL
<b>Adquisición de bienes y servicios</b>	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EXTERNO.
<b>Lugar de entrega</b>	Sede Nacional, Cruz Roja Panameña, Albrook

### JUSTIFICACIÓN:

La Cruz Roja Panameña no cuenta con personal suficiente de IT en materia de soporte técnico y redes establecido en su Sede Nacional ni Comités u otras Sedes de respuesta a lo largo del país, por lo cual se contrata a una compañía externa que brinde este servicio de manera remota y personal.

### OBJETIVO GENERAL:

Contratar a una compañía externa que brinde servicio de soporte técnico completo a los equipos de la Cruz Roja Panameña.

### ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO:

- Soporte técnico preventivo y correctivo en materia de tecnología, incluye equipos informáticos como hardware y software de salas de junta.
- Administración, soporte y monitoreo de impresoras, APS, Firewall, switches, servidores y demás equipos de redes.
- Revisión, configuración e instalación de equipos nuevos.
- Disponibilidad para atención a otras sedes de la Cruz Roja Panameña eventualmente.
- Asesoría.
- Capacitaciones al personal en distintos temas tecnológicos
- Limpieza externa e interna de equipos, para la interna solo a equipos fuera de garantía o a requerimiento.

- Reparación de equipos.
- Soporte y mantenimiento a telefonía IP.
- Limpieza periódica de equipos; impresoras, laptops, pcs, etc.
- Levantamiento y actualización de inventario de equipos.
- Reportes de asistencias a incidencias, mantenimientos u otros trabajos realizados.
- Informes mensuales de equipos y recomendaciones para mejoras.

ACTUACIÓN	FECHA
Invitación a presentar ofertas	01 de julio de 2025
Fecha y hora máxima para presentar propuestas	03 de julio de 2025
Plazo de estudio de ofertas	Del 04 al 05 de julio
Adjudicación	07 de julio de 2025

### **EXPECTATIVAS/PERFIL REFERENTE AL PROVEEDOR**

- 5 AÑOS DE EXPERIENCIA BRINDANDO SOPORTE A ORGANIZACIONES HUMANITARIAS.
- CARTA DE RECOMENDACIÓN DE AL MENOS 2 EMPRESAS U ORGANIZACIONES.
- PROPUESTA TÉCNICA DEL SERVICIO.
- RRHH DISPONIBLE PARA ATENCIÓN. MINIMO 2 TÉCNICOS DISPONIBLES PARA ATENCIÓN.
- DISPONIBILIDAD MINIMA DE 2 VISITAS A LA SEMANA SIN INCIDENCIA PREVIA.

## **MOTIVOS DE RECHAZO Y DESCALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS**

### **Se declarará desierta la licitación:**

La Organización declarará desierta por las siguientes causas:

1. Por falta de proponentes, es decir, cuando no se recibe ninguna oferta.
2. Cuando ninguna de las propuestas cumple con los requisitos y las exigencias del pliego de cargos.
3. Si las propuestas presentadas se consideran riesgosas, onerosas o gravosas.
4. Cuando se considere que las propuestas son contrarias a los intereses.

### **CONTRATO**

La licitación del presente documento será regulada por un contrato de compra – venta de bienes y servicios, suscrito entre Cruz Roja Panameña y el proveedor seleccionado.

### **FORMA DE PAGO Y GARANTÍAS**

- a) Factura comercial a nombre de Cruz Roja Panameña, de acuerdo con las leyes de la República de Panamá.
- b) Comprobante de entrega de productos y las garantías solicitadas en este documento.  
Garantizar el valor del servicio cotizado mínimo por 30 días.

### **GARANTÍA DE CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

Garantizando que los productos ofertas tienen fecha de vencimiento aceptable, y cuentan con los registros solicitados, aceptando que cualquier tipo de reclamo por daño natural será atendido inmediatamente después de ser presentado y que si éste no es atendido se procederá a hacer el reclamo por daños y perjuicios ocasionados a la Cruz Roja Panameña por el malestado del producto y/o servicio adquirido.

### **APLICACIONES**

Las empresas o personas naturales que deseen aplicar a este acto público deberán enviar su oferta de forma digital a la siguiente dirección de correo electrónico:  
**compras@cruzroja.org.pa**

Además, en calidad de anexos, se deben adjuntar los siguientes documentos:

- 2 Cartas de recomendación de servicios similares ofrecidos a organizaciones humanitarias o empresas.
- Propuesta técnica

Los documentos y oferta deben ser enviados y anexados en la propuesta enviada, las mismas pueden ser enviadas de forma digital al correo: **compras@cruzroja.org.pa** colocar en el asunto: **SP116/SOPORTE TÉCNICO/Nombre de la empresa participante**

### **ACLARACIÓN DE LAS OFERTAS**

Para facilitar el proceso de revisión, evaluación, comparación y calificación de ofertas, la Comisión Evaluadora, podrá, a su discreción, solicitar de los Oferentes, aclaraciones acerca de sus ofertas; no serán consideradas las aclaraciones presentadas por los Oferentes que no sean en respuesta a aclaraciones solicitadas por la Comisión. Toda aclaración deberá ser hecha por escrito.

No se solicitará, ofrecerá, ni permitirá ninguna modificación al precio ofrecido, al plazo de la oferta y a la garantía de mantenimiento de oferta, incluyendo su monto y tipo, ofertas totales o parciales y alternativas, si fueran admisibles, excepto para confirmar la corrección de errores aritméticos descubiertos por la Comisión Evaluadora en la evaluación de las ofertas.

### **FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE OFERTA**

La oferta económica/propuesta y los documentos solicitados, deberán ser entregados a más tardar el **03 de julio de 2025 a las 3:30pm**, en las direcciones arriba mencionadas.

### **COMISIÓN EVALUADORA PARA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA LICITACIÓN**

Las apertura y verificación de las propuestas estará a cargo de la comisión de verificación, presidida por la Jefa de compras e integrada por el responsable del área o departamento solicitante y un profesional idóneo en el objeto de la contratación, que laboré en la organización, y tendrá lugar el día hábil siguiente al vencimiento del plazo para presentar propuestas.

Una vez conocidas las propuestas, quien preside el acto preparará un acta que se adjuntará al expediente, en la que se dejará constancia de todas las propuestas admitidas o rechazadas en el orden en que hayan sido presentadas, con expresión del precio propuesto, del nombre de todos los intervinientes en el acto.

Dentro del término máximo de tres (3) días hábiles, después de la entrega de las

propuestas, cuando proceda, se verificará la subsanación de los documentos indicados en el pliego de cargos como subsanables, y se remitirá el expediente a la comisión verificadora.

Si la comisión verificadora determina que quien ofertó el precio más bajo cumple a cabalidad con todos los requisitos y las exigencias del pliego de cargos, los términos de referencia y/o la solicitud de bienes o servicios, emitirá un informe recomendando la adjudicación de la licitación a ese proponente.

Si la comisión verificadora concluye que quien ofertó el precio más bajo no cumple a cabalidad con los requisitos y exigencias del pliego de cargos, los términos de referencia y/o la solicitud de bienes, procederá inmediatamente a evaluar la siguiente propuesta con el precio más bajo, hasta emitir un informe recomendando la adjudicación o que se declare desierto por incumplimiento de los requisitos y exigencias del pliego de cargos.

La comisión verificadora tendrá un plazo de dos días hábiles para emitir su informe, contados a partir del día hábil de apertura de las propuestas, salvo que se haya establecido plazo de subsanación, en cuyo caso el plazo para emitir el informe de la comisión será contado a partir de la emisión del informe de subsanación por la propia comisión verificadora.

Cruz Roja Panameña adjudicará el contrato a la propuesta que sea más ventajosa en atención a los criterios de valoración.

## **CRITERIOS DE VALORACIÓN**

- Mejor oferta económica que cumpla con las especificaciones/requisitos
- Años de experiencia comprobable
- Cartas de recomendación
- Propuesta técnica
- Descuentos, regalías o valores agregados

## **TRAMITACIÓN**

Una vez conocidas las propuestas, quien preside el acto preparará un acta que se adjuntará al expediente, en la que se dejará constancia de todas las propuestas admitidas o rechazadas en el orden en que hayan sido presentadas, con expresión del precio propuesto, del nombre de todos los intervinientes en el acto.

Dentro del término máximo de tres (3) días hábiles, después de la entrega de las propuestas, cuando proceda, se verificará la subsanación de los documentos indicados en el pliego de cargos como subsanables, y se remitirá el expediente a la comisión verificadora.

Si la comisión verificadora determina que quien ofertó el precio más bajo cumple a cabalidad con todos los requisitos y las exigencias del pliego de cargos, los términos de

referencia y/o la solicitud de bienes o servicios, emitirá un informe recomendando la adjudicación de la licitación a ese proponente.

Si la comisión verificadora concluye que quien ofertó el precio más bajo no cumple a cabalidad con los requisitos y exigencias del pliego de cargos, los términos de referencia y/o la solicitud de bienes, procederá inmediatamente a evaluar la siguiente propuesta con el precio más bajo, hasta emitir un informe recomendando la adjudicación o que se declare desierto por incumplimiento de los requisitos y exigencias del pliego de cargos.

La comisión verificadora tendrá un plazo de dos días hábiles para emitir su informe, contados a partir del día hábil de apertura de las propuestas, salvo que se haya establecido plazo de subsanación, en cuyo caso el plazo para emitir el informe de la comisión será contado a partir de la emisión del informe de subsanación por la propia comisión verificadora.

### **MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN DE LA COMPRA**

Mejor oferta económica cumpliendo con las especificaciones solicitadas

### **NOTIFICACIÓN DE ADJUDICACIÓN DE LA COMPRA**

Antes de la expiración del período de validez de las ofertas, el Contratante notificará al adjudicatario, por escrito, que su oferta ha sido aceptada. Al mismo tiempo, notificará por escrito a todos los oferentes, el resultado de la licitación.

## Anexo 1

Actuando en mi condición de representante de la Empresa denominada

\_\_\_\_\_.

Por este medio DECLARO: haber obtenido y examinado los pliegos de condiciones y las Especificaciones Técnicas del acto público No. \_\_\_\_\_ en referencia, mediante la cual se pretende adquirir \_\_\_\_\_, de conformidad con la misma, ofrezco dicho suministro en los términos de la oferta económica.

Cuya adquisición ofrezco suministrar en la forma y tiempo requeridos por Cruz Roja Panameña.

Acepto que la forma de pago será en moneda nacional (Balboa) según lo establecido en el contrato y me obligo a cumplir todas y cada una de las condiciones generales y especiales que rigen el proceso del acto público que se hace mérito, cuya documentación solicitada estoy acompañando.

Asimismo, declaro que de resultar mi oferta como la más conveniente a los intereses de Cruz Roja Panameña, me comprometo a rendir una nota de garantía de cumplimiento la cual estará vigente por un período de 12 meses. De la misma forma me comprometo a realizar el servicio conforme a lo establecido y en la siguiente dirección de entrega: Oficinas de Cruz Roja Panameña, Ancón, Albrook, Edificio 453.

Expresamente declaro que esta oferta permanecerá en absoluta vigencia por un período de \_\_\_\_\_ días calendario contados a partir del día de la apertura de ofertas.

Finalmente designo el nombre, cargo, dirección y teléfono de la persona que tiene plena autoridad para solventar cualquier reclamación que pueda surgir con relación a la oferta presentada, como lo detalló a continuación:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

En fe de lo cual y para seguridad del Contratante firmo la presente a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2025.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Representante Legal/Sello de la empresa

## **GARANTÍA DE SOSTENIBILIDAD DE PRECIOS**

Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad, con cédula de identidad número \_\_\_\_\_, y domicilio en \_\_\_\_\_, actuando en mi condición de representante legal de la empresa \_\_\_\_\_, como participante en el

acto público No. SP116/SOPORTE TÉCNICO

DECLARO: Que el servicio ofertado en el presente acto público de Cruz Roja Panameña se ajustan a las especificaciones técnicas solicitadas, comprometiéndonos a mantener los precios por un periodo \_\_\_\_\_ meses.

Asimismo, garantizamos lo cotizado para ser suministrado en el tiempo solicitado.

En fe de lo cual y para seguridad del Contratante firmo la presente a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2025.

**CONDICIONES QUE OBLIGATORIAMENTE SE INCLUIRÁN DENTRO DE LA  
CLÁUSULA QUE DETERMINE QUÉ CONDICIONES DEBEN CUMPLIR LOS  
PARTICIPANTES EN TODAS LAS  
LICITACIONES**

Quedarán excluidos expresamente de la participación en esta licitación aquellos candidatos o licitadores:

- a) que estén incurso en un procedimiento de quiebra, liquidación, intervención judicial o concurso de acreedores, cese de actividad o en cualquier otra situación similar resultante de un procedimiento de la misma naturaleza vigente en las legislaciones y normativas nacionales;
- b) que hayan sido condenados mediante sentencia firme, con fuerza de cosa juzgada, por cualquier delito que afecte a su ética profesional;
- c) que hayan cometido una falta profesional grave, debidamente constatada por el órgano de contratación por cualquier medio a su alcance;
- d) que no estén al corriente en el pago de las cuotas de la seguridad social o en el pago de impuestos de acuerdo con las disposiciones legales del país en que estén establecidos, del país del órgano de contratación o del país donde deba ejecutarse el contrato;
- e) que hayan sido condenados mediante sentencia firme, con fuerza de cosa juzgada, por fraude, corrupción, participación en una organización delictiva o cualquier otra actividad ilegal que suponga un perjuicio para los intereses financieros de las Comunidades;
- f) que, a raíz del procedimiento de adjudicación de otro contrato o del procedimiento de concesión de una subvención financiada con cargo al presupuesto comunitario, hayan sido declarados culpables de falta grave de ejecución por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Los candidatos o licitadores deberán acreditar que no se encuentran en ninguna de estas situaciones mediante la presentación de una declaración responsable, sin perjuicio que, de resultar adjudicatarios, deberán presentar los certificados acreditativos correspondientes.

**Firma del representante legal de la empresa**

---



Cruz Roja Panameña

# LICITACIÓN PÚBLICA

FECHA DE SOLICITUD:	01-jul-25	N°: <b>SP116</b>
FECHA LIMITE DE RECEPCION DE PROPUESTA:	03-jul-25	
SITIO DE ENTREGA DEL BIEN Y/O SERVICIO:	Oficinas de Cruz Roja Panameña, Ancón, Albrook	

DESCRIPCION DETALLADA DEL BIEN Y/O SERVICIO	CANTIDAD
<b>Servicio de Soporte Técnico anual que incluya:</b>	<b>1</b>
Soporte técnico preventivo y correctivo en materia de tecnología, incluye equipos informáticos como hardware y software de sala de junta.	
Atención personalizada (Respuesta rápida)	
Administración, soporte y monitoreo de impresoras, APS, Firewall, switches, servidores y demás equipos de redes.	
Revisión, configuración e instalación de equipos nuevos.	
Disponibilidad para atención a otras sedes de la Cruz Roja Panameña eventualmente	
Asesoría	
Capacitaciones al personal de la Cruz Roja Panameña en distintos temas tecnológicos de interés	
Limpieza externa e interna de equipos, para la interna solo a equipos fuera de garantía o a requerimiento.	
Reparación de equipos	
Soporte y mantenimiento a telefonía IP	
Limpieza periódica de equipos; impresoras, laptops, pcs, etc.	
Levantamiento y actualización de inventario de equipos	
Reportes de asistencias a incidencias, mantenimientos u otros trabajos realizados.	
Informes mensuales de equipos y recomendaciones para mejoras.	
<b>Detallar precio mensual y costo total del servicio anual.</b>	

## I. DOCUMENTOS / INFORMACION A INCLUIR CON SU PROPUESTA:

- 1- VALIDEZ DE LA PROPUESTA (DÍAS CALENDARIO)
- 2- PROPUESTA TÉCNICA DE SERVICIOS OFERTADOS
- 3- PROPUESTA ECONÓMICA (COTIZACIÓN)
- 4- (2) CARTAS DE RECOMENDACIÓN
- 5- AVISO DE OPERACIONES
- 6- CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA
- 7- CERTIFICADO DE REGISTRO PUBLICO VIGENTE
- 8- FORMULARIO DE PROPUESTA N°1
- 9- FORMULARIO DE PROPUESTA N°2


## II. CONDICIONES GENERALES:

1-	<b>FORMAS DE PAGO:</b>	LOS PAGOS SE REALIZARÁN MENSUALMENTE, CONTRA PRESENTACIÓN DE INFORMES, FACTURA Y VISTO BUENO DE OFICIAL DE IT.
2-	<b>SITIO DE ENTREGA DEL BIEN Y/O SERVICIO:</b>	Oficinas de Cruz Roja Panameña, Ancón, Albrook, Edificio 453



Cruz Roja Panameña

## LICITACIÓN PÚBLICA

FECHA DE SOLICITUD:	01-jul-25	N°:	SP116
FECHA LIMITE DE RECEPCION DE PROPUESTA:	03-jul-25		
SITIO DE ENTREGA DEL BIEN Y/O SERVICIO:	Oficinas de Cruz Roja Panameña, Ancón, Albrook		

### III. OTRAS CONDICIONES:

- 1) EN CASO DE ENTREGAR SU PROPUESTA DE MANERA FÍSICA, EL SOBRE CON LA PROPUESTA DEBE ESTAR SELLADO, DEBIDAMENTE IDENTIFICADO CON EL NOMBRE DE LA EMPRESA, NUMERO DE RUC, NUMERO DE SOLICITUD DE PROPUESTA, FECHA Y HORA DE ENTREGA DEL MISMO Y DEBE ESTAR DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE CRUZ ROJA PANAMEÑA.
- 2) EN CASO DE ENTREGAR SU PROPUESTA DE FORMA DIGITAL, PUEDE ENVIAR EL EMAIL ANTES DE LA FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN DE PROPUESTAS AL SIGUIENTE CORREO ELECTRONICO:  
**compras@cruzroja.org.pa**
- 3) LAS CONSULTAS DEBEN SER PRESENTADAS POR ESCRITO A TRAVÉS DEL SIGUIENTE CORREO ELECTRÓNICO: katherine.chavez@cruzroja.org.pa Y DEBEN ESTAR DIRIGIDAS A LA LICDA. KATHERINE CHÁVEZ, JEFE DEL DEPTO. DE COMPRAS DE CRUZ ROJA PANAMEÑA HASTA DOS DÍAS HÁBILES ANTES DE LA FECHA FINAL DE LA RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS.
- 4) **DIRECCION DE ENTREGA DE SOBRE SELLADO:** SEDE CENTRAL / ANCON, ALBROOK, CALLE JORGE BOLIVAR ALEMAN, EDIFICIO N°453
- 5) **FECHA Y HORA LIMITE DE RECEPCION DE PROPUESTAS:** 03 DE JULIO DE 2025 - 3:30 P.M.

### NOTA:

**Leyes de Referencia:**

Ley 32 del 4 de Julio de 2001:

**Objeto de Ley:**

Uso de Emblema y Denominaciones: Se prohíbe el uso de los emblema y denominaciones de la Cruz Roja.

Ley 16 del 7 de febrero de 2001:

Pago de Impuestos: Cruz Roja Panameña, con número de RUC 1043-437-116708 DV 37, esta exenta del pago de impuestos, incluyendo el ITBMS

### FORMULARIO DE PROPUESTA N°1

FORMA Y SITIO DE ENTREGA DE LA PROPUESTA:	SEGÚN LO DESCRITO EN "OTRAS CONDICIONES GENERALES"
SITIO DE ENTREGA DEL BIEN Y/O SERVICIO:	Oficinas de Cruz Roja Panameña, Ancón, Albrook

Presentamos propuesta para la licitación con N° de Solicitud de Propuesta:

SP116

Correspondiente a:

SOPORTE TÉCNICO

- a) Nombre de la Persona Jurídica: \_\_\_\_\_
- b) RUC: \_\_\_\_\_
- c) Digito Verificador: \_\_\_\_\_
- d) Domicilio: \_\_\_\_\_
- e) Correo Electrónico: \_\_\_\_\_
- f) Teléfonos: \_\_\_\_\_



Cruz Roja Panameña

## LICITACIÓN PÚBLICA

FECHA DE SOLICITUD:	01-jul-25	N°:	SP116
FECHA LIMITE DE RECEPCION DE PROPUESTA:	03-jul-25		
SITIO DE ENTREGA DEL BIEN Y/O SERVICIO:	Oficinas de Cruz Roja Panameña, Ancón, Albrook		

**g) Nombre del Representante Legal:** \_\_\_\_\_

**h) Nombre de la Persona de Contacto:** \_\_\_\_\_

**i) Validez de la Propuesta (Días Calendario):** \_\_\_\_\_

**j) Monto de la Propuesta: (en letras y numeros)** \_\_\_\_\_

**k) Forma de Pago:** \_\_\_\_\_

Con nuestra propuesta adjuntamos los siguientes datos y/o documentos:

- 1- VALIDEZ DE LA PROPUESTA (DÍAS CALENDARIO)
- 2- PROPUESTA TÉCNICA DE SERVICIOS OFERTADOS
- 3- PROPUESTA ECONÓMICA (COTIZACIÓN)
- 4- (2) CARTAS DE RECOMENDACIÓN
- 5- AVISO DE OPERACIONES
- 6- CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA
- 7- CERTIFICADO DE REGISTRO PUBLICO VIGENTE
- 8- FORMULARIO DE PROPUESTA N°1
- 9- FORMULARIO DE PROPUESTA N°2


Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_

Cedula del Representante Legal: \_\_\_\_\_

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

Aceptamos sin restricciones, ni objeciones, todo el contenido de la Solicitud de Propuesta N° **SP116**

Firma del Representante Legal: \_\_\_\_\_



Cruz Roja Panameña

## LICITACIÓN PÚBLICA

FECHA DE SOLICITUD:

01-jul-25

FECHA LIMITE DE RECEPCION DE PROPUESTA:

03-jul-25

SITIO DE ENTREGA DEL BIEN Y/O SERVICIO:

Oficinas de Cruz Roja Panameña, Ancón,  
Albrook

N°: SP116

### FORMULARIO DE PROPUESTA N°2

**SOLICITUD DE PROPUESTA:** SP116

Nombre de la Empresa:

---

Nombre del Representante Legal:

---

Cedula del Representante Legal:

---

Firma del Representante Legal:

---