

TÉRMINOS DE REFERENCIA

REOI – 01-2022 EXPRESIÓN DE INTERÉS PARA PARA UN ACUERDO DE LARGO PLAZO PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE COBRO

1) CONTEXTO:

En la actualidad Unicef Ecuador cuenta con un número importante de donantes individuales y realiza mensualmente el débito de dichas donaciones con cargo a cuentas de ahorro, corrientes y tarjetas de crédito. La forma de cobro se realiza a través de una plataforma desarrollada y customizada de acuerdo con los requerimientos de Instituciones Financieras.

Los débitos corresponden a donantes que se captaron especialmente a través de los canales de telemarketing y face to face. Sin embargo, la captación a través del canal digital se está fortaleciendo, lo cual hace necesario ir en la línea del cobro online a través de una plataforma que ofrezca este servicio de transacciones de cobro electrónicas.

Por tanto, Unicef requiere contar con una plataforma de cobros electrónicos y tokenización, como un mecanismo de cobro adicional.

El objetivo es precalificar a empresas que brinden el servicio de cobros electrónicos y/o tokenización. Adicionalmente, es importante que la empresa cuente con la experiencia en plataformas digitales como Facebook, Twitter, Instagram, así como en coordinación conjunta de campañas publicitarias.

UNICEF establecerá acuerdos a largo plazo (LTAs no exclusivos) con las empresas precalificadas por un período de 24 meses con posibilidad de una extensión adicional de 12 meses, con base en un desempeño satisfactorio. La duración total del acuerdo se limitará a un máximo de 36 meses. Este acuerdo a largo plazo debe sentar los términos y condiciones para futuros contratos (órdenes de compra) en cuanto a términos de entrega, calidad y precios. Estas condiciones y términos quedarán fijadas por 24 meses una vez se firme este acuerdo a largo plazo.

Se espera que las empresas contratadas establezcan precios para el rango de las actividades estándar definidas por UNICEF como una referencia de costo para futuros requerimientos durante el período de duración del LTA

Los principios del LTA son:

- a) UNICEF no está obligado a ordenar una cantidad mínima de servicios al proveedor con el cual se firme un LTA.
- b) UNICEF no será responsable de ningún costo en el caso que no se contraten los servicios indicados en el LTA.
- c) El LTA no es exclusivo. UNICEF tendrá derecho a obtener los mismos servicios o servicios similares de otros proveedores, según lo estime conveniente.
- d) UNICEF revisará el desempeño de los proveedores con los cuales se proceda con el LTA, reservándose el derecho de rescindir el LTA si el resultado de la evaluación no es satisfactorio.
- e) El LTA se hará siguiendo los “Términos y Condiciones Generales para Acuerdos a Largo Plazo de Prestación de Servicios”.

El acto de presentación de una propuesta implica que el proveedor acepta los “Términos y Condiciones Generales de Contratación de Servicios” de UNICEF.

2) OBJETIVO:

Establecer un Contrato(s) Marco(s), con una duración inicial de dos (2) años, con posibilidad de extensión a un (1) año adicional, para la provisión del servicio de plataforma de pagos y relacionados.

3) OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Ampliar el mecanismo de cobro electrónico en Unicef. Considerando que se debe:

Para Plataformas de Cobro

- Incluir una alta cobertura de los medios de pago disponibles: Tarjetas de Crédito (todas las marcas), Tarjetas de Débito y débito de cuentas bancarias. Nacionales e Internacionales.
- Permitir integración a nuestro sistema (DPO y Salesforce) a través de APIs.
- Permitir el ingreso de campos personalizados a nuestra acción para que sea fácil integración a nuestros sistemas de administración de Donantes. (un)
- Mejorar la experiencia del donante a través del canal electrónico.
- Establecer simplicidad y rapidez de los procesos.
- Garantizar confianza por las seguridades que se le ofrezca al donante. Contar con acreditación de normas de seguridad de la información. PCI DSS Compliance.
- Aumentar la tasa de conversión.
- Estar a la vanguardia en los procesos de cobros con vínculo a las redes sociales.

Para tokenización

- Herramienta 100% Cloud, fácil de usar, que satisfaga la necesidad de almacenar los datos de tarjetas de crédito dentro de las premisas del proveedor para resguardar la información sensible y proteger al donante.
- Permitir facilitar el proceso a aquellos donantes e Instituciones Financieras que realizan pagos recurrentes y que necesitan poder almacenar los datos de las tarjetas de crédito dentro de sus sistemas de manera segura cumpliendo las directrices de DCI PCI Compliance.
- Flexibilidad para adaptar el proceso a las directrices de Unicef y las Instituciones Financieras, indiferente de la procesadora o pasarelas de pago que se decida integrar.
- Incluir la integración vía API.

4) Productos que se espera que la empresa pueda entregar:

Desarrollo de los siguientes productos, de acuerdo con las necesidades de Unicef:

Para plataformas de Cobro

- **Botón o Caja de pagos.**
Transacción con un widget plug and play que permita hacer el cobro a través de todos los medios de pago en una sola experiencia, a través de la web o de una app.
- **Smart's links**
Link de cobros personalizados con vínculo a WhatsApp, Facebook, Twitter, LinkedIn, entre otros.
- **Cobros recurrentes**
Cobros periódicos automáticos e inteligentes de tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias, etc.

Para Tokenización

- Integración vía API para poder tokenizar, destokenizar, cargar en batch, eliminar tokens y autorizar cobros.

Adicionalmente se requiere:

- Contar con acceso a esta información en línea, a reportes y analítica.
- Tener la disponibilidad tecnológica para atarse al sistema de Administración de donantes de UNICEF. (DPO y Salesforce)
- Tener la capacidad para diseñar formularios, botones, carrito de compras, de acuerdo con los requerimientos de UNICEF. (Meta data)
- Posibilidad de conectar los cobros a todos los canales web, apps móviles, call center, redes sociales, etc.
- Garantizar el cumplimiento de normas nacionales e internacionales de seguridad de la información. PCI DSS Compliance.
- Contar con un repositorio histórico privado de toda la información.

5) REQUISITOS:

- **Personería:** Está dirigido a empresas con personería jurídica y residencia en Ecuador. No se recibirán propuestas emitidas por personas naturales.
- **Experiencia:** La empresa deberá probar experiencia y trabajo de al menos 2 años.

6) DURACIÓN:

Dos años con posible extensión.

7) CARACTERÍSTICAS DEL LLAMADO DE EXPRESIÓN DE INTERÉS

- a) El llamado de expresión de interés no establece ninguna obligación contractual por parte de UNICEF. Es una herramienta para realizar un estudio de mercado de posibles proveedores para luego poder realizar un Short Listing para un proceso de licitación que puede llevarse a cabo o no.
- b) UNICEF no será responsable de ningún costo en el caso que no se contraten los servicios indicados en este pliego.
- c) Toda la documentación y procesos que se puedan generar a partir de este REOI se hará siguiendo los “Términos y Condiciones Generales para Acuerdos a Largo Plazo de Prestación de Servicios”.
- d) El acto de presentación de una propuesta implica que el proveedor acepta los “Términos y Condiciones Generales de Contratación de Servicios” de UNICEF.
- e) Ningún costo o precio es requerido en esta etapa de la licitación. Participaciones que incluyan valores monetarios serán excluidas de la participación.
- f) Este REOI no constituye una licitación, UNICEF se reserva el derecho de cambiar o cancelar este requerimiento durante cualquier etapa. De igual manera, UNICEF se reserva el derecho de incluir o modificar requisitos y condiciones que identifique necesarias para el proceso de licitación. La participación en el REOI no garantiza el envío de una invitación a licitar.

8) INSTRUCCIONES GENERALES:

Las organizaciones que estén interesadas en participar en este REOI deben cumplir con las siguientes indicaciones:

a) Documentos legales que debe presentar la organización:

- i) Copia del RUC.

b) Presentación de la empresa, cooperativa u organización:

- i) Presentación de la empresa, organigrama e información legal de constitución. (Esta propuesta no debe incluir ningún tipo de costo, precio o montos referenciales)

c) Recordamos a usted sobre la Política de Conducta de UNICEF para Promover la Protección y Salvaguarda de los Niños (la Política), especialmente las Secciones 4.2 y 6.1 que establecen lo siguiente:

“4.1: UNICEF civil society partners, suppliers or vendors (including corporate consultants and contractors, and academic or research institutions), UNICEF corporate partners, and UNICEF National Committees are expected to ensure that their personnel report all reasonable suspicions that UNICEF staff member or non-staff personnel, or a UNICEF individual consultant or contractor, has engaged in conduct that is prohibited under this Policy.

6.1: UNICEF will promote the adoption by UNICEF’s commercial vendors and suppliers of robust policies for the protection and safeguarding of children. UNICEF will regard the adoption of such policies as a positive factor when selecting vendors and suppliers (revise el siguiente link) https://www.unicef.org/supply/files/Executive_Directive_06-16_Child_Safeguarding_Policy_-_1_July_2016_Final.pdf

Toda la documentación solicitada en los literales A, B Y C debe ser enviada como anexo a presentación de la empresa o puede ser en archivos separados.

Al ser este un llamado de interés no requerimos una propuesta económica, únicamente se quiere conocer si la empresa está en capacidad de brindar el servicio licitado.

9) Envío de la participación

La participación es 100% digital, las empresas que deseen participar en este proceso deben ingresar la información relevante y los enlaces de descarga de las propuestas en el siguiente formulario <https://bit.ly/2QnvnVT>

Se debe tomar en cuenta que al ser una expresión de interés solo se requiere una propuesta técnica, la propuesta económica no debe ser enviada.

En el archivo, de la propuesta técnica se debe incluir la presentación de la empresa, certificaciones, experiencia e información legal de constitución. (Esta propuesta no debe incluir ningún tipo de costo, precio o montos referenciales). El archivo debe guardarse en formato no editable (PDF o JPG), y su apertura de preferencia debe estar protegida por una contraseña. En caso de no poder encriptar con contraseña, los enlaces pueden contener los archivos en formato ZIP o RAR (De igual manera encriptados con contraseña).

El archivo debe nombrarse indicando el Nro. de referencia y el nombre del oferente, por ejemplo: REOI-01-2022-NOMBREDELOFERENTE.pdf. En el nombre del archivo deben evitarse los caracteres especiales, acentos, etc.

10) Calendario del REOI:

- Invitación a participar:
 - Jueves 3 de febrero del 2022
- Sesión de Q&A (Preguntas y respuestas)
 - Se sugiere tener sus dudas preparadas con anticipación.
 - Jueves 10 de Febrero 2022 10:00 a.m
 - <https://unicef.zoom.us/j/92085569762?from=addon>
- Plazo para recepción de participaciones:
 - Viernes 18 de Febrero del 2022.