



Instituto Guatemalteco De Seguridad Social
Departamento de Servicios Contratados

DOCUMENTOS DE LICITACIÓN

DSC-L-19/2009

**Contratación de Derechos para uso de Licencias por
Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para
las Oficinas Centrales del INSTITUTO**

Guatemala, enero de 2010



CONTENIDO

- 1. TERMINOLOGÍA**
- 2. BASES DE LICITACIÓN**
- 3. ESPECIFICACIONES GENERALES**
- 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 5. DISPOSICIONES ESPECIALES**
- 6. ANEXOS**



1. TERMINOLOGÍA

1.1. AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR

El Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (Artículo 78 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado) o Subgerente Administrativo por delegación de funciones de acuerdo a la Ley Orgánica del INSTITUTO (Artículo 15 Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala).

1.2. AUTORIDAD SUPERIOR

Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (Artículo 9 de la Ley de Contrataciones del Estado y 78 de su Reglamento).

1.3. BASES DE LICITACIÓN

Apartado de estos documentos de licitación en los que se establecen los requisitos solicitados a los oferentes (Artículos 18 y 19 de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.4. CONTRATISTA

Persona individual o jurídica con quien se suscribe el contrato (Artículo 78 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.5. CONTRATO

Es el instrumento legal, suscrito por el funcionario titular de la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y por el CONTRATISTA donde se estipulan los derechos y obligaciones que rigen la ejecución de la negociación y las relaciones entre los mismos, cuyas condiciones surgen de todos los documentos de licitación, técnicos y legales que integran el expediente del proceso.

1.6. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS

Dependencia administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, encargada de coordinar los procesos de contrataciones de servicios, ubicada en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, 3er. nivel, Oficinas Centrales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Teléfonos: 2412-1224, extensiones: 1341, 1342, 1343 y 1346, con horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.

1.7. DISPOSICIONES ESPECIALES

Apartado de estos documentos de licitación en donde se desglosan instrucciones particulares para este proceso (Artículo 20 de la Ley de Contrataciones del Estado).



1.8. DOCUMENTOS DE LICITACIÓN

Agrupación de documentos que se integran por: BASES DE LICITACIÓN, ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, DISPOSICIONES ESPECIALES y anexos (Artículo 18 de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.9. ESPECIFICACIONES GENERALES

Apartado de estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN en el cual se establecen los aspectos generales del objeto de este proceso (Artículo 20 de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.10. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Apartado de estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN en donde se desglosan las características inherentes al objeto de este proceso (Artículo 20 de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.11. GUATECOMPRAS

Sistema de información de contrataciones y adquisiciones del Estado donde se anuncia e informa sobre la compra, venta y contratación de bienes, suministros, obras y servicios que requiera el sector público. Su dirección en Internet es www.guatecompras.gt (Artículo 8 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.12. INSTITUTO

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Oficinas Centrales ubicadas en 7ª. Avenida, 22-72, zona 1, Centro Cívico, Guatemala, su dirección en Internet es www.igssgt.org

1.13. JUNTA

Junta de licitación integrada con cinco miembros, designada por la Junta Directiva y nombrada por la Gerencia del INSTITUTO (Artículos 9 al 14 de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.14. LEY

Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas (Artículo 78 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.15. MODIFICACIONES

Son los instrumentos que modifican los DOCUMENTOS DE LICITACIÓN (Artículo 19 Bis de la Ley de Contrataciones del Estado).



1.16. OBJETO

Contratación de Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del INSTITUTO.

1.17. OFERENTE

Persona individual o jurídica que presenta una OFERTA (Artículo 78 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.18. OFERTA

Propuesta presentada por cada OFERENTE para ejecutar el objeto de este proceso (Artículo 25 de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.19. PLICA

Sobre cerrado y sellado, dentro del cual el OFERENTE presenta los requisitos solicitados para el presente proceso (Artículo 9 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado).

1.20. REGLAMENTO

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo No. 1056-92.

2. BASES DE LICITACIÓN

2.1 OBJETO

El presente proceso de licitación tiene como objetivo recibir OFERTAS para la **Contratación de Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del INSTITUTO**, con fundamento en lo que establece la LEY y su REGLAMENTO, de acuerdo a las condiciones y requerimientos establecidos en las BASES DE LICITACIÓN, ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, DISPOSICIONES ESPECIALES y anexos de los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.

Los OFERENTES interesados en prestar los Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del INSTITUTO, deben contar con los requerimientos mínimos establecidos en el apartado de ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Los OFERENTES interesados en prestar los **Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del INSTITUTO**, deberán tomar en cuenta que los derechos incluyen:



Instituto Guatemalteco De Seguridad Social Departamento de Servicios Contratados

- ✓ Ocho (8) Licencias por Procesador de base de datos relacional con las características detalladas en los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN. Debe incluir CD's (Medias de Instalación). Con acceso ilimitado en número de usuarios.
- ✓ Ocho (8) Licencias por Procesador de Alta Disponibilidad (Cluster) Real Application Cluster (RAC).
- ✓ Instalación y configuración de las licencias.
- ✓ Soporte Técnico anual para veinticuatro (24) meses.
- ✓ Cuatro (4) capacitaciones completas de Administración y SQL Tunning.

Los interesados en ofertar los Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del INSTITUTO, deberán visitar una sola vez el lugar en donde se desea contratar el OBJETO, con el fin de conocer las condiciones y características de la contratación. Queda a criterio de los interesados definir en cuál de las dos fechas programadas realizará su visita.

El Departamento de Informática extenderá una constancia de visita según anexo 6.4, la cual deberá ser presentada con la documentación solicitada en las presentes BASES DE LICITACIÓN.

2.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	DESCRIPCIÓN	FECHA
2.2.1	Período para adquirir los DOCUMENTOS DE LICITACIÓN	A partir de su publicación en GUAATECOMPRAS, hasta el 27 de abril de 2010.
2.2.2	Período para solicitudes de aclaraciones sobre los DOCUMENTOS DE LICITACIÓN	A partir de la publicación de la convocatoria a licitar en GUAATECOMPRAS, hasta tres (3) días hábiles antes de la fecha establecida para presentar OFERTAS.
2.2.3	Período para respuestas de aclaraciones sobre los DOCUMENTOS DE LICITACIÓN	Hasta dos (2) días hábiles antes de la fecha establecida para presentar OFERTAS.
2.2.4	Fechas, hora y lugar de la visita	Los días 14 y 21 de abril del 2010, a las 10:00 a.m. en el Departamento de Informática, ubicado en el tercer nivel de Oficinas Centrales del Instituto, 7 ^a Avenida 22-72 zona 1, Ciudad de Guatemala.



Instituto Guatemalteco De Seguridad Social
Departamento de Servicios Contratados

2.2.5	Lugar, dirección, fecha y hora para la recepción de OFERTAS	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS, ubicado en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, 3er. nivel, Oficinas Centrales del INSTITUTO, el 28 de abril de 2010, a las 10:00 horas (hora límite 10:30), transcurrido este tiempo la JUNTA no recibirá ninguna OFERTA.
2.2.6	Apertura de PLICAS	Después de concluida la recepción de OFERTAS.
2.2.7	Plazo para adjudicar	Hasta 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción de OFERTAS.

2.3 LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL OBJETO

El OFERENTE que resulte adjudicado, deberá otorgar los Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del INSTITUTO, OBJETO de la presente Licitación, al Departamento de Informática, ubicado en el tercer nivel de Oficinas Centrales del Instituto, 7ª Avenida 22-72 zona 1, Ciudad de Guatemala, y prestar el soporte en las instalaciones que fije en su OFERTA, cumpliendo con las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, ESPECIFICACIONES GENERALES Y DISPOSICIONES ESPECIALES requeridas en los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.

2.4 CONVOCATORIA A OFERTAR Y ENTREGA DE DOCUMENTOS DE LICITACIÓN

La convocatoria a ofertar se publicará en GUATECOMPRAS y una (1) vez en el Diario oficial (Artículos 23 de la LEY y 8 del REGLAMENTO).

Los DOCUMENTOS DE LICITACIÓN serán puestos a disposición de los interesados en GUATECOMPRAS y en la dirección de Internet del INSTITUTO.

Los interesados en participar en el presente proceso podrán adquirir los DOCUMENTOS DE LICITACIÓN en forma gratuita descargándolos de GUATECOMPRAS, consultando el Número de Operación de GUATECOMPRAS (NOG) 1107747 (Artículo 22 de la LEY).

2.5 ACLARACIONES Y MODIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS DE LICITACIÓN

Los interesados que soliciten aclaraciones sobre los DOCUMENTOS DE LICITACIÓN deberán hacerlo a través de GUATECOMPRAS, dentro del período establecido en el numeral 2.2.2 del cronograma de actividades. El INSTITUTO



Instituto Guatemalteco De Seguridad Social Departamento de Servicios Contratados

aclarará o emitirá las MODIFICACIONES si correspondiera, hasta la fecha establecida en el numeral 2.2.3 del cronograma de actividades (Artículo 9, literales c) y d) de la Resolución No. 30-2009 del Ministerio de Finanzas Públicas).

El INSTITUTO, en el curso de la presente licitación y antes de la presentación de ofertas, puede modificar las BASES DE LICITACIÓN para lo cual debe publicar las MODIFICACIONES en GUAATECOMPRAS. A partir de la publicación de la MODIFICACIÓN, las personas interesadas contarán con un plazo no menor de ocho (8) días hábiles para presentar sus ofertas (Artículo 19 Bis de la LEY).

2.6 ELABORACIÓN DE LA OFERTA

Los OFERENTES deben realizar su propuesta de acuerdo a lo estipulado en estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN, en caso de discrepancia en el contenido de los mismos prevalecerán en el siguiente orden: DISPOSICIONES ESPECIALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, ESPECIFICACIONES GENERALES y BASES DE LICITACIÓN (Artículo 5 del REGLAMENTO).

Los OFERENTES deben presentar los documentos requeridos en original y copia, en PLICAS separadas, identificadas con la palabra original y copia según corresponda. La copia será puesta a disposición de los OFERENTES para consulta (Artículo 19, inciso 4 de la LEY).

Las PLICAS presentadas deben ser rotuladas con la información del OFERENTE, de conformidad a la siguiente etiqueta:

<p style="text-align: center;">SEÑORES JUNTA DE LICITACIÓN PROCESO DSC-L-19/2009 INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL</p> <p style="text-align: center;">CONTRATACIÓN DE DERECHOS PARA USO DE LICENCIAS POR PROCESADOR Y SOPORTE TÉCNICO DE BASE DE DATOS, PARA LAS OFICINAS CENTRALES DEL INSTITUTO</p> <p>OFERTA PRESENTADA POR: _____ (Nombre del Propietario de la Empresa Mercantil, Razón o Denominación Social)</p> <p>HORA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA: _____ (La anotará la Junta de Licitación)</p>
--

La OFERTA deberá ser presentada de la siguiente forma:

- a) En idioma español.



- b) Los documentos contenidos en la PLICA, deben ser legibles, no deben contener enmiendas, correcciones, borrones o raspaduras, excepto que estén debidamente salvadas, como lo establecen los Artículos 159 de la Ley del Organismo Judicial y 14 del Código de Notariado. Esta excepción no aplica para los requisitos fundamentales definidos en el numeral 2.9 de los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.
- c) La fianza de sostenimiento de OFERTA deberá ser entregada dentro de una bolsa de polietileno u otro material impermeable y transparente, que permita su resguardo y visualización.
- d) Con excepción de la fianza de sostenimiento de OFERTA, todos los folios deben estar numerados en la parte inferior derecha, firmados, con índice del contenido y ordenados de acuerdo a como se listan en el numeral 2.8, LISTADO DE DOCUMENTOS QUE DEBERÁ CONTENER LA PLICA.
- e) Cada OFERENTE, podrá presentar una sola OFERTA. El OFERENTE deberá ofertar la totalidad de lo solicitado (Artículo 25 de la Ley de Contrataciones del Estado).
- f) Los OFERENTES deben tomar en cuenta que los gastos en que incurran para la preparación y presentación de su OFERTA, serán a su exclusiva cuenta, razón por la cual el INSTITUTO no reconocerá suma alguna por este concepto, ni efectuará reembolsos de ninguna naturaleza.
- g) Los documentos que contiene la PLICA no serán devueltos.
- h) La JUNTA no aceptará OFERTAS presentadas por fax o enviadas por correo, ni presentadas extemporáneamente (Artículo 24 de la LEY).

2.7 ELABORACIÓN DEL FORMULARIO DE OFERTA

Los OFERENTES deben presentar el formulario de OFERTA de acuerdo al anexo 6.2 de los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN, ingresando los datos que correspondan, el cual debe ser firmado por el propietario, representante legal o mandatario según el caso; asimismo, deben tomar en cuenta lo siguiente:

- a) De acuerdo a lo que establece el Artículo 25 de la LEY, en ningún caso se permitirá a un compareciente la representación de más de un OFERENTE. Quien actúe por sí no puede participar representando a un tercero.
- b) El precio total debe ser expresado en quetzales, en números, con dos (2) decimales, y en letras. El OFERENTE debe revisar que el resultado de las



operaciones matemáticas, sea el correcto, que coincida lo expresado en números y letras, y que no contenga errores de escritura para evitar que la JUNTA rechace la OFERTA (Artículo 6 de la LEY).

- c) De acuerdo a lo que establece el Artículo 10 del Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, el precio ofertado debe incluir el Impuesto al Valor Agregado -IVA-.
- d) El OFERENTE debe considerar en el precio ofertado, todos los costos en que incurra el OBJETO de la presente Licitación, de acuerdo a lo establecido en estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.

2.8 LISTADO DE DOCUMENTOS QUE DEBERÁ CONTENER LA PLICA

- a) Formulario de identificación del OFERENTE, de acuerdo al anexo 6.1 de los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.
- b) Formulario de OFERTA, de acuerdo al anexo 6.2, con todos los datos que se solicitan, firmado por el propietario, representante legal o mandatario y de conformidad a lo que se establece en el numeral 2.7 de los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.
- c) Carta de presentación de OFERTA firmada por el propietario, representante legal o mandatario de acuerdo al anexo 6.3 de los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.
- d) Fianza de sostenimiento de OFERTA, de acuerdo a lo que se establece en el numeral 2.20.1 de los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.
- e) Declaración Jurada reciente contenida en Acta Notarial, en donde conste lo siguiente:
 - I. Que no es deudor moroso del Estado ni de las entidades a las que se refiere el Artículo 1 de la LEY.
 - II. Que no está comprendido en ninguna de las prohibiciones que establece el Artículo 80 de la LEY.
 - III. Que leyó, estudió, aceptó y se somete expresamente a cada una de las condiciones, requisitos y demás estipulaciones establecidas y exigidas en estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN, aclaraciones y MODIFICACIONES.



Instituto Guatemalteco De Seguridad Social
Departamento de Servicios Contratados

f) Fotocopia legalizada legible y reciente de los documentos siguientes:

I. Si el OFERENTE es persona individual:

- Patente de comercio de empresa que indique el giro comercial afín al OBJETO.
- Cédula de vecindad completa o Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario o mandatario.
- Testimonio de la Escritura Pública de Mandato, si fuera el caso, debidamente inscrito en los registros correspondientes.

II. Si el OFERENTE es persona jurídica:

- Testimonio de la escritura pública de constitución de la sociedad y sus modificaciones si las hubiere, debidamente inscritas en el Registro Mercantil.
- Documento que acredite el nombramiento vigente del representante legal o mandatario debidamente inscrito en los registros correspondientes.
- Cédula de vecindad completa o Documento Personal de Identificación (DPI) del representante legal o mandatario.
- Patente de comercio de sociedad.
- Patente de comercio de empresa que indique el giro comercial afín al OBJETO.

En caso de personas extranjeras, adjuntar fotocopia legalizada de pasaporte completo vigente.

III. Documentos (constancias, finiquitos o cartas) extendidos por instituciones del Estado, entidades centralizadas, descentralizadas, autónomas, empresas privadas nacionales con las que hubiese celebrado negociaciones iguales, similares o superiores al OBJETO.

IV. Certificaciones que acrediten la calidad y satisfacción de los derechos para uso de licencias y soporte prestado, que deberán proporcionar las entidades o personas individuales a quienes hubiere suministrado el mismo. Las certificaciones presentadas deberán ser acompañadas de nombre, teléfono, dirección y nombre del contacto para poder confirmar dicha información.

V. Recibo de Cuotas de Patronos y de Trabajadores, correspondiente al pago del mes anterior de la presentación de la OFERTA, acompañado del formulario de la planilla de Seguridad Social respectiva; si el pago es efectuado vía electrónica, deberá presentarse tal y como lo genera el sistema.

g) Original de la solvencia de pagos de contribuciones patronales y de trabajadores, extendida por el INSTITUTO, correspondiente al mes anterior a la



presentación de la OFERTA, la cual debe ser solicitada por escrito por el propietario, representante legal o mandatario para el evento que participa, al Departamento de Recaudación, ubicado en el 2do. nivel de las Oficinas Centrales del INSTITUTO.

- h) Original de la constancia de Inscripción en el Registro de Proveedores de GUATECOMPRAS, tal y como la genera el sistema, debidamente firmada y sellada por el propietario, representante legal o mandatario. El OFERENTE deberá encontrarse habilitado para presentar OFERTA.
- i) Fotocopia simple de la constancia de inscripción al Registro Tributario Unificado (RTU) extendido por la Superintendencia de Administración Tributaria, y su última actualización.
- j) Constancia de haber efectuado la visita al Departamento de Informática, de acuerdo al modelo del anexo 6.4.
- k) Listado del personal técnico propuesto, que incluya copia legalizada de los Diplomas que lo (a) acredite como Técnicos Certificados por la Casa Matriz o por el fabricante del producto.

2.9 REQUISITOS FUNDAMENTALES

Los requisitos que se detallan en las literales b) y d), del numeral 2.8, se consideran fundamentales y su no inclusión o la presentación de los mismos sin la totalidad de la información y formalidades requeridas, dará lugar a que la JUNTA, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 30 de la LEY, rechace la OFERTA, sin responsabilidad alguna de su parte.

2.10 REQUISITOS NO FUNDAMENTALES

Los demás requisitos que se solicitan en el numeral 2.8 se consideran no fundamentales, los cuales podrán satisfacerse en la propia OFERTA o dentro del plazo común que fije la JUNTA. De no cumplir con la presentación de los mismos en el plazo indicado por la JUNTA o si fueron presentados sin la totalidad de información y formalidades requeridas, la OFERTA será rechazada (Artículo 30 de la LEY).

2.11 DOCUMENTOS NOTARIALES

Las actas notariales y las actas de legalización de documentos, deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Código de Notariado.



2.12 DOCUMENTOS PROVENIENTES DEL EXTRANJERO

En todos los casos, cuando se trate de documentos provenientes del extranjero debe cumplirse con lo que establecen los Artículos 37 y 38 de la Ley del Organismo Judicial.

2.13 PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE OFERTAS

Las OFERTAS deberán ser presentadas ante la JUNTA, en el lugar, dirección, fecha y hora establecidos en el numeral 2.2.4 del cronograma de actividades. La JUNTA extenderá una constancia de la recepción de la OFERTA.

2.14 APERTURA DE PLICAS

Al finalizar el período de presentación y recepción de OFERTAS, en acto público la JUNTA procederá a la apertura de PLICAS en el orden que fueron recibidas, dando lectura en voz alta a los nombres de los OFERENTES y el precio total de cada OFERTA.

De lo actuado se faccionará Acta de Recepción de OFERTA (s) y Apertura de Plica (S), suscrita por los miembros de la JUNTA, la cual con el listado de OFERENTES se publicará en GUATECOMPRAS (Artículos 24 de la LEY, 10 del REGLAMENTO y 9 literal g) de la Resolución No. 30-2009 del Ministerio de Finanzas Públicas).

2.15 MOTIVOS PARA RECHAZAR OFERTAS

Previo a la calificación de las OFERTAS, la JUNTA analizará el cumplimiento de los requisitos exigidos, pudiendo sin responsabilidad de su parte, rechazarlas por las causas siguientes:

- a) Si falta cualquiera de los requisitos fundamentales indicados en el numeral 2.9 o si los mismos no se ajustan a las formalidades requeridas, o si la JUNTA concedió plazo común para presentar los requisitos no fundamentales contemplados en el numeral 2.10 y éstos no hubieran sido presentados en dicho plazo o si fueron presentados sin la totalidad de la información y formalidades requeridas, dará lugar a que la JUNTA, rechace la OFERTA sin responsabilidad alguna de su parte (Artículo 30 de la LEY).
- b) Si la fianza de Sosténimiento de OFERTA fuera presentada perforada, foliada, con manchas, errores, o correcciones.
- c) Si el OFERENTE modifica o tergiversa lo estipulado en estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN (Artículo 9 del REGLAMENTO).



- d) Si el precio total no se ajusta a las condiciones establecidas en la literal b) del numeral 2.7 de los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.
- e) Si los documentos presentados no son legibles o dan lugar a dudas o confusión al interpretarlos.
- f) Si la calidad, el precio u otras condiciones ofrecidas, no convienen a los intereses del INSTITUTO.
- g) Si se determinara que hay colusión o si al verificar la autenticidad de los documentos presentados y la veracidad de la información contenida en la OFERTA, se encuentra falsedad (Artículos 25 de la LEY y 11 de su REGLAMENTO).

2.16 CALIFICACIÓN

Las OFERTAS recibidas serán calificadas por la JUNTA de acuerdo a la LEY y su REGLAMENTO y a la metodología diseñada para el efecto, para determinar si las mismas cumplen con los requisitos solicitados en estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN. La JUNTA podrá solicitar aclaraciones a cualquier OFERENTE, lo cual no podrá modificar la OFERTA presentada (Artículo 27 de la LEY).

La JUNTA calificará únicamente las OFERTAS que hayan cumplido con todos los requisitos solicitados o que no hayan sido rechazadas por las circunstancias que se establecen en el numeral anterior, para lo cual utilizará la siguiente metodología:

- a) Verificación del cumplimiento de los requisitos fundamentales. Si el OFERENTE los cumple, pasará a determinar el cumplimiento de dichos requisitos en otra OFERTA y así sucesivamente hasta agotar todas las revisiones. Si el OFERENTE no cumple con algún requisito fundamental, se anotará el nombre del OFERENTE y el o los requisitos fundamentales no cumplidos, en el Acta de Calificación y Adjudicación de OFERTAS.
- b) Revisión del cumplimiento de los requisitos no fundamentales y otro tipo de información requerida, de las OFERTAS que hubieren cumplido con entregar todos los requisitos fundamentales. Si algún OFERENTE no cumplió con la entrega de requisitos no fundamentales y otras informaciones o requisitos de forma, se anotará el nombre del OFERENTE y los requisitos no cumplidos, para elaborar oficio de "Solicitud de aclaración, documentación complementaria o muestra", el que debe ser cumplido en el plazo que la JUNTA determine. Si transcurrido este plazo, los OFERENTES no cumplen con entregar la información solicitada, serán rechazadas las OFERTAS y continuará el proceso solamente con las OFERTAS que hubieren cumplido todos los requisitos. La



solicitud efectuada debe ser publicada en GUATECOMPRAS con el título "Solicitud de aclaración, documentación complementaria o muestra".

- c) Posteriormente, se utilizarán los criterios de calificación y su ponderación, para determinar el orden de calificación de los OFERENTES que hubieren cumplido con todos los requisitos.

2.16.1 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y SU PONDERACIÓN

Los criterios y la ponderación que la JUNTA tomará en cuenta para la calificación de las OFERTAS en la presente licitación serán los siguientes (Artículo 28 de la LEY):

a) Presentación de la OFERTA 10 puntos

Se le asignarán diez (10) puntos al OFERENTE que desde la presentación de su OFERTA cumpla a satisfacción con los documentos solicitados en el numeral 2.8 y si la OFERTA fue presentada en el orden establecido, cumpliendo con el siguiente cuadro:

PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	SI	NO
Cumplió con todos los requisitos desde un inicio	05 puntos	01 punto
Presentó su OFERTA en el orden establecido	05 puntos	01 punto
TOTAL	10 puntos	02 puntos

b) Precio 60 puntos

Obtenida la calificación de la presentación de la OFERTA y propuesta técnica de cada OFERENTE, se procederá a revisar el precio ofertado. El punteo que se asignará será con base a lo siguiente:

Se calificará con sesenta (60) puntos la OFERTA económica del OFERENTE que ofrezca el precio total más bajo, con relación al resto de los OFERENTES a quienes se les calificará con los puntos que en forma inversamente proporcional les corresponda con respecto al total de los puntos de la OFERTA más económica. Para la calificación inversamente proporcional, la JUNTA tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Precio total más bajo} \times 60 \text{ puntos}}{\text{Precio N}}$$

Precio N = Cada precio total subsiguiente al precio total más bajo.



c) Experiencia Documental del OFERENTE

30 puntos

c.1) Al OFERENTE que acredite la mayor cantidad de documentos (constancias, finiquitos o cartas) extendidos por instituciones del Estado, entidades centralizadas, descentralizadas autónomas se le asignará una calificación de siete punto cinco (7.5) puntos, y al OFERENTE que acredite la mayor cantidad de documentos (constancias, finiquitos o cartas) extendidos por empresas privadas nacionales se le asignará una calificación de siete punto cinco (7.5) puntos, tal como se solicita en el numeral romano III de la literal f) del numeral 2.8 LISTADO DE DOCUMENTOS QUE DEBERÁ CONTENER LA PLICA de estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN. Al resto de las OFERTAS se les calificará con los puntos que en forma proporcional les corresponda, con respecto al total de los puntos de la OFERTA que acreditó más documentos. Para la calificación la JUNTA tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Cantidad N X 7.5 puntos}}{\text{Cantidad M}}$$

Cantidad N = Cantidad de documentos de las OFERTAS subsiguientes a la OFERTA que acreditó más documentos.

Cantidad M = Cantidad de documentos del OFERENTE que acreditó más documentos.

c.2) Al OFERENTE que acredite la mayor cantidad de certificaciones de la calidad y satisfacción de los derechos para uso de licencias y soporte prestado, se le asignará una calificación de quince (15) puntos, tal como se solicita en el numeral romano IV de la literal f) del numeral 2.8 LISTADO DE DOCUMENTOS QUE DEBERÁ CONTENER LA PLICA de estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN. Al resto de las OFERTAS se les calificará con los puntos que en forma proporcional les corresponda, con respecto al total de los puntos de la OFERTA que acreditó más certificaciones. Para la calificación la JUNTA tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Cantidad N X 15 puntos}}{\text{Cantidad M}}$$

Cantidad N = Cantidad de certificaciones de las OFERTAS subsiguientes a la OFERTA que acreditó más certificaciones.

Cantidad M = Cantidad de certificaciones del OFERENTE que acreditó más certificaciones.



Instituto Guatemalteco De Seguridad Social
Departamento de Servicios Contratados

Con los punteos de la calificación de la presentación de la OFERTA, precio y experiencia documental, sumados para cada OFERENTE, se obtendrán los punteos totales, los cuales se consignarán en el cuadro de evaluación siguiente:

OFERENTE	PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	PRECIO	EXPERIENCIA DOCUMENTAL	TOTAL
A				
B				

2.17 ADJUDICACIÓN

Dentro del plazo indicado en el numeral 2.2.7 del cronograma de actividades, la JUNTA adjudicará el OBJETO de la presente Licitación al OFERENTE que cumpla con lo requerido en los DOCUMENTOS DE LICITACIÓN y obtenga el mayor punteo de la suma de las ponderaciones asignadas en los criterios de calificación indicados anteriormente (Artículos 33 de la LEY y 12 de su REGLAMENTO).

Si a juicio de la JUNTA el precio ofertado o el cumplimiento de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, no se ajustare o no fuese conveniente a los intereses del INSTITUTO, la misma procederá a no adjudicar el proceso.

En caso de existir empate en la calificación total, se adjudicará al OFERENTE que obtuviera mayor puntuación en la propuesta económica, de persistir el empate se adjudicará al OFERENTE que obtuviera mayor puntuación en la experiencia documental.

En el Acta de Calificación y Adjudicación de OFERTAS se dejará constancia de lo siguiente:

- a) OFERTAS rechazadas y su razón (si fuera el caso).
- b) Identificación de los derechos para uso de licencias y soporte adjudicado.
- c) Calificación de los OFERENTES que clasifiquen sucesivamente, para que en caso el adjudicado no suscribiere el CONTRATO respectivo, la negociación pueda llevarse a cabo con sólo el subsiguiente clasificado en su orden (Artículos 33 de la LEY y 12 del REGLAMENTO).

Las notificaciones serán efectuadas a los OFERENTES participantes a través de GUATECOMPRAS y surtirán efectos a partir del día siguiente de su publicación (Artículos 35 de la LEY).



2.18 APROBACIÓN DE LO ACTUADO POR LA JUNTA

Publicada en GUATECOMPRAS la adjudicación y contestadas las inconformidades, si las hubiere, la JUNTA dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, remitirá el expediente a la AUTORIDAD SUPERIOR para que dentro de los cinco (5) días de recibido, apruebe o impruebe lo actuado por la JUNTA. La notificación de la decisión adoptada por la AUTORIDAD SUPERIOR se realizará electrónicamente a través de GUATECOMPRAS dentro de los dos (2) días hábiles siguientes (Artículos 36 de la LEY, 12 Bis del REGLAMENTO y 9 literal j) de la Resolución No. 30-2009 del Ministerio de Finanzas Públicas).

2.19 SUSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL CONTRATO

El CONTRATO detallará todas las condiciones que regirán el OBJETO de la presente negociación y se elaborará con base a la LEY y su REGLAMENTO, a la OFERTA adjudicada, a las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, DISPOSICIONES ESPECIALES, y anexos de estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN. La suscripción y aprobación del mismo se realizará dentro del plazo y formalidades establecidos en la LEY (Artículos 47 y 48 de la LEY y 26 del REGLAMENTO).

Recibido el expediente que contiene la aprobación del CONTRATO por la Autoridad Respectiva, se procede a notificar: al CONTRATISTA, las Dependencias solicitantes del INSTITUTO y al Registro de contratos de la Contraloría General de Cuentas. Notificado lo anterior se debe publicar en GUATECOMPRAS, el CONTRATO, la aprobación del CONTRATO, y el oficio que contiene la remisión de éste al Registro de contratos de la Contraloría General de Cuentas, como plazo máximo al día hábil siguiente de la remisión al referido Registro (Resolución 30-2009 del Ministerio de Finanzas Públicas).

2.20 GARANTÍAS

2.20.1 GARANTÍA DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA

Deberá formalizarse mediante póliza extendida por una institución afianzadora debidamente autorizada para operar en la República de Guatemala y deberá tomarse en cuenta las siguientes consideraciones (Artículos 64 y 69 de la LEY):

- a) Deberá ser extendida a favor del INSTITUTO.
- b) Deberá garantizar a: si es empresa mercantil a nombre del propietario; si es persona jurídica a nombre de la razón o denominación social.



- c) Deberá tener una vigencia de ciento veinte (120) días a partir de la fecha de recepción y apertura de PLICAS, sin embargo, con el adjudicatario, puede convenirse su prórroga.
- d) Deberá constituirse por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del monto de la OFERTA.
- e) Se hará efectiva en cualquiera de los casos establecidos en el Artículo 36 del REGLAMENTO.

2.20.2 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Dentro de los quince (15) días siguientes a la suscripción del CONTRATO, el CONTRATISTA deberá presentar fianza de cumplimiento de CONTRATO (Artículos 65 y 69 de la LEY; 38 y 39 del REGLAMENTO).

Esta garantía tendrá las siguientes características:

- a) Formalizada mediante póliza extendida a favor del INSTITUTO, por una institución afianzadora debidamente autorizada para operar en la República de Guatemala.
- b) Constituida por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del CONTRATO.
- c) Estará vigente a partir de la fecha de suscripción del CONTRATO, hasta que el INSTITUTO extienda la constancia de haber recibido a satisfacción los derechos para uso de licencias y soporte prestados.
- d) Se hará efectiva si el CONTRATISTA incumple, con alguna de las condiciones establecidas en los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN o en el CONTRATO o si los derechos para uso de licencias y soporte prestados no fuesen los adjudicados.

2.20.3 GARANTÍA DE CALIDAD Y/O FUNCIONAMIENTO (Artículos 67 y 69 de la Ley de Contrataciones del Estado)

Previo a la recepción definitiva del OBJETO, el CONTRATISTA deberá otorgar a favor y a entera satisfacción del INSTITUTO, garantía de calidad y/o funcionamiento, la cual tendrá las siguientes características:

- a) Formalizada mediante póliza extendida a favor del INSTITUTO, por una institución afianzadora debidamente autorizada para operar en la República de Guatemala.



- b) Constituida por una suma equivalente al quince por ciento (15%) del monto total del CONTRATO respectivo.
- c) Deberá estar vigente por un período no menor de veinticuatro meses contados a partir de la fecha de recepción definitiva de las licencias, instalación y configuración de las mismas, así como las capacitaciones solicitadas.

2.21 PLAZO CONTRACTUAL

El plazo contractual será de veinticuatro (24) meses, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de aprobación del CONTRATO.

2.22 RECEPCIÓN

La AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR para recepcionar el OBJETO, nombrará una Comisión Receptora compuesta por personal del Departamento de Informática; el CONTRATISTA deberá estar presente o en su defecto, su Representante Legal debidamente acreditado de conformidad con la ley de no hacerlo el CONTRATISTA acepta los términos y estipulaciones del Acta Administrativa de Recepción faccionada por la Comisión Receptora, la cual se incorporará al expediente, aplicando en lo que fuere procedente lo que establece el Artículo 55 de la LEY.

2.23 SANCIONES

El incumplimiento a las condiciones estipuladas en el CONTRATO o en los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN, estará sujeto a las sanciones que establecen la LEY y su REGLAMENTO.

2.24 FORMA DE PAGO

El INSTITUTO pagará el OBJETO recibido dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de la presentación de la factura correspondiente y demás documentación que se le requiera, por medio de depósito en cuenta monetaria del Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima, -BANRURAL-, que el CONTRATISTA haya registrado. El trámite de dicho pago estará a cargo del Departamento de Informática, quien procederá de conformidad con la normativa del INSTITUTO.

3. ESPECIFICACIONES GENERALES

El Departamento de Informática desea adquirir los Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos que se encuentra en funcionamiento en las oficinas centrales del INSTITUTO, que incluya su instalación y soporte técnico por veinticuatro (24) meses de acuerdo a las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS que forman parte de estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN, debiendo incluir: suministro, instalación, garantía y servicios conexos, de acuerdo a lo siguiente:



- a) Las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de lo ofertado deberán ser iguales o superiores a las requeridas.
- b) Los Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del INSTITUTO, ofertados deberán ser entregados bajo la modalidad “LLAVE EN MANO”, lo que significa que todos los elementos necesarios para que lo ofertado funcione correctamente y para que provean lo requerido, deben incluirse aunque no hayan sido especificados.

En las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, las palabras “capacidad”, “soporte”, “contar” y/o similares, significan que el OFERENTE deberá contemplar la provisión, inclusión y/o disponibilidad, de las características a las que se hace alusión, a efecto de cumplir con las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS mínimas requeridas.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El OFERENTE deberá proporcionar toda la información técnica necesaria, de manera que permita evaluar objetivamente lo ofertado.

Las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de los Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del INSTITUTO, a contratar, se encuentran contenidas en el anexo 6.5.

5. DISPOSICIONES ESPECIALES

La entrega de las licencias deberá ser en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de notificación de aprobación de CONTRATO. La instalación de las licencias deberá ser en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que el INSTITUTO indique al CONTRATISTA, que los servidores ya se encuentran listos para la instalación de las mismas.

Las licencias, instalación y configuración de las mismas deberán ser entregadas en el Departamento de Informática, situado en el tercer nivel de las Oficinas Centrales del INSTITUTO, séptima (7ª) Avenida veintidós guión setenta y dos (22-72) zona uno (1).

5.1. RESPONSABILIDADES

El CONTRATISTA responderá por cualquier daño y/o perjuicio que cause en la prestación del OBJETO y por consiguiente, el INSTITUTO queda exento de toda responsabilidad.

El CONTRATISTA deberá responder por escrito a toda solicitud, informe o documentos requeridos por el Departamento de Informática y/o Autoridad del



INSTITUTO, relacionado con la prestación del OBJETO de la presente negociación.

6. ANEXOS

- 6.1. Formulario de identificación del OFERENTE
- 6.2. Formulario de OFERTA
- 6.3. Carta de presentación de OFERTA
- 6.4. Constancia de Visita
- 6.5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
- 6.6. Proyecto de CONTRATO



6.1 FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE (Uso Obligatorio)

Datos del OFERENTE:

Persona Individual
Nombre del Propietario:
Nombre de la Empresa Mercantil:

Persona Jurídica
Nombre del Representante Legal o Mandatario:
Razón o Denominación Social:
Nombre Comercial:

Dirección:
Teléfono(s) del OFERENTE:
Teléfono(s) móvil(es):
Fax:
Correo electrónico:
Número de Identificación Tributaria, -NIT-:

Firma del Propietario,
Representante Legal o Mandatario

Nombre del Propietario,
Representante Legal o Mandatario



6.2 FORMULARIO DE OFERTA

PROCESO DE LICITACIÓN DSC-L-19/2009

CONTRATACIÓN DE DERECHOS PARA USO DE LICENCIAS POR PROCESADOR Y SOPORTE TÉCNICO DE BASE DE DATOS, PARA LAS OFICINAS CENTRALES DEL INSTITUTO

Descripción	Precio Total (Q)
Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del INSTITUTO	
Precio Total Licitado en Quetzales y en letras: _____	
De acuerdo con las condiciones establecidas en estos DOCUMENTOS DE LICITACIÓN. EL precio total ofertado incluye el Impuesto al Valor Agregado -IVA-.	
Nombre del Propietario de la Empresa Mercantil, Razón o Denominación Social: _____	
Número de Identificación Tributaria -NIT-: _____	
Nombre del Representante Legal o Mandatario: _____	
_____ FIRMA Y SELLO	_____ FECHA



6.3 CARTA DE PRESENTACIÓN DE OFERTA

Guatemala, _____ de _____ de 2010

NOG _____

Señores
Junta de Licitación
Proceso de Licitación DSC-L-19/2009
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Presente.

Estimados integrantes de la Junta de Licitación:

Por este medio tengo a bien presentarles para su consideración, la OFERTA técnico-económica del proceso de Licitación DSC-L-19/2009, en mi carácter de: propietario, representante legal o mandatario de: _____, para que sea considerado como OFERENTE en el proceso de **Contratación de Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del INSTITUTO.**

Manifiesto a ustedes la aceptación de mi representada, a todos los requerimientos, especificaciones y aspectos legales y administrativos, contenidos en los documentos del presente proceso de licitación, que he leído y entendido en su totalidad, por lo que estoy en la disposición de ofertarles los derechos para uso de Licencias por procesador y soporte requeridos, de acuerdo a los precios contenidos en el formulario de OFERTA adjunto.

Me comprometo a cumplir con los Derechos para uso de Licencias por Procesador y Soporte Técnico de base de datos en la calidad requerida. Entiendo que la presentación de esta OFERTA no implica derecho alguno para la adjudicación de lo requerido y que el INSTITUTO está en su derecho de rechazarla de no convenir a sus intereses.

Finalmente declaro, que la suscripción del presente documento garantiza la veracidad y exactitud de toda la información proporcionada.

Atentamente,

Firma del Propietario,
Representante Legal o Mandatario

Nombre del Propietario,
Representante Legal o Mandatario



6.4. MODELO DE CONSTANCIA DE VISITA

Por este medio se hace constar que el señor (a): _____, en
(Nombre de la persona que hace la visita)
representación de: _____, visitó las Instalaciones del
(Nombre del Oferente)
Departamento de Informática, con el propósito de evaluar los aspectos referentes al
evento de licitación para la contratación de Derechos para uso de Licencias por
Procesador y Soporte Técnico de base de datos, para las Oficinas Centrales del
INSTITUTO, requerido por éste con el fin de conocer las condiciones y características de
la contratación. Por lo tanto se le proporcionó información en torno a lo solicitado.

Para efectos del evento de licitación DSC-L-19/2009, se extiende la presente constancia
el día ____ de _____ de 2010.

Representante del Departamento de Informática

Nombre: _____

Firma: _____

Sello: _____



6.5 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE DERECHOS PARA USO DE LICENCIAS POR PROCESADOR Y SOPORTE TÉCNICO DE BASE DE DATOS, PARA LAS OFICINAS CENTRALES DEL INSTITUTO.

6.5.1 ACERCA DE LAS LICENCIAS

Es necesario hacer referencia a los términos técnicos informáticos de forma generalmente conocida y aceptada por sus siglas, o definiciones en idioma inglés.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
8	Licencias por Procesador de base de datos relacional con las características detalladas en las presentes bases. Cada Licencia debe incluir CD's (Medias de Instalación). Con acceso ilimitado en número de usuarios.
8	Licencias por Procesador de Alta Disponibilidad (Cluster) Real Application Cluster (RAC)
1	Instalación y configuración de las licencias
2	SopORTE Técnico anual
4	Capacitaciones completas de Administración y SQL Tunning

6.5.2 Características de las Licencias de Base de Datos Mínimas a Cumplir

- ✓ Deben de ser cien por ciento (100%) compatible con la solución de base de datos del INSTITUTO.
- ✓ Deberá soportar multiprocesamiento simétrico.
- ✓ Las consultas que se hacen a la base de datos deberán manejar los "n" procesadores que posea el servidor y deberá poder crecer a "n" procesadores para el momento que se requiera en esta misma versión.
- ✓ Deberá soportar distribución de bases de datos en línea.
- ✓ Deberá tener la característica de poder almacenar los datos eliminando las capas de File System y Logical Volume del sistema operativo.
- ✓ Deberá poder hacerse recuperación de datos en una tabla en un punto del tiempo.
- ✓ Deberá realizar "web services" en java.
- ✓ Deberá poderse agregar las opciones de particionamiento de la base de datos, OLAP, Datamining y compresionamiento de datos, opción espacial y opciones de seguridad y auditoría.
- ✓ Deberá manejar replicación de datos en línea.
- ✓ Deberá soportar procedimientos almacenados en por lo menos dos lenguajes, uno de ellos deberá ser java.
- ✓ Deberá manejar recuperación de objetos y datos a un punto de tiempo.
- ✓ Deberá tener la capacidad de almacenamiento y manipulación de objetos binarios (imágenes, vídeos, audio, etc.).
- ✓ Deberá tener la capacidad de almacenamiento y manipulación de objetos y/o documentos de varios tipos; tales como HTML, XML, documentos en formato de texto, documentos de ofimática, etc.



- ✓ Deberá ser compatible y contar con ediciones que puedan ser instaladas en los siguientes Sistemas Operativos: AIX, LINUX, MS WINDOWS 'X' (32 BITS, 64 BITS), HPUX, SOLARIS.
- ✓ Deberá tener la capacidad de que dos o más servidores configurados en Cluster (en la modalidad de Activo-Activo), puedan acceder la misma base de datos.
- ✓ Deberá contar con la opción de administración remota, utilizando ambiente Web.
- ✓ Deberá contar con algún utilitario que permita la migración de datos hacia las diferentes ediciones del producto en los Sistemas Operativos: AIX, LINUX, MS WINDOWS 'X' (32 BITS, 64 BITS), HPUX, SOLARIS.
- ✓ Deberá contar con una opción adicional que pueda restringir el acceso a los datos de las aplicaciones a los DBA's
- ✓ Deberá poseer la característica de poder mantener una Base de Datos en espera, en un servidor remoto; la cual, ante un desastre, deberá sustituir a la Base de Datos en Producción.

6.5.3 ACERCA DEL CONTRATISTA

El CONTRATISTA debe poseer un centro de servicio técnico local con técnicos certificados por la casa matriz o el fabricante del producto.

El CONTRATISTA debe realizar la instalación y configuración de las licencias que se están solicitando.

El CONTRATISTA debe proporcionar Soporte Técnico anual por un periodo de veinticuatro (24) meses.

El CONTRATISTA debe dar cuatro (4) Capacitaciones completas de Administración y SQL Tuning.

6.5.4 ACERCA DEL SOPORTE TÉCNICO

El CONTRATISTA debe poseer la infraestructura necesaria para poder brindar Soporte Técnico Local (Telefónico, Internet o presencial): Dicho Servicio, dependiendo de la prioridad del problema a resolver.

Cada una de las consultas realizadas deberá ser controlada en algún Sistema Automatizado de Consultas y priorizadas de acuerdo a la definición y magnitud de la misma. La prioridad de las consultas es:

6.5.4.1 Prioridad Crítica: Sistema de Producción inoperante

6.5.4.2 Prioridad Grave: La funcionalidad de un producto no opera de acuerdo a las especificaciones, sin existir una solución temporal.

6.5.4.3 Prioridad Importante: Existe pérdida parcial de la funcionalidad de algún producto o el mismo aparenta no funcionar como está documentado, pero existe una solución alterna.



6.5.4.4 Prioridad Baja: Consulta Técnica sin ningún impacto importante o solicitud de información.

6.5.4.5 Seguimiento y Solución de Casos

Para los casos que son clasificados como Prioridad Critica: El CONTRATISTA del Servicio se compromete a atender la consulta en un plazo máximo de dos (2) horas. Con todos los medios técnicos al alcance del CONTRATISTA del Servicio, se recomendará telefónicamente una solución o alternativa de solución lo antes posible. Si es necesario, el CONTRATISTA del Servicio enviara al menos una persona que colaborará con la implementación de la solución hasta que el sistema vuelva a estar funcionando como estaba antes de que la situación se presentara.

Para los casos que son clasificados como Prioridad Grave: El CONTRATISTA del Servicio se compromete a atender la consulta en un plazo máximo de doce (12) horas. Con todos los medios técnicos al alcance del CONTRATISTA del Servicio, se recomendará telefónicamente una solución o alternativa de solución lo antes posible. Si es necesario, el CONTRATISTA del Servicio enviará al menos una persona que colaborará con la implementación de la solución.

Para los casos que son clasificados como Prioridad Importante: El CONTRATISTA del Servicio se compromete a dar una solución o alternativa de solución en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. La mayoría de estas solicitudes son originadas por uso de las herramientas de desarrollo, por esta razón las soluciones en un alto porcentaje deben ser implementadas y probadas por los usuarios, por lo cual es necesario que la persona que hace la solicitud tenga experiencia en la utilización del o los productos implicados en el mismo.

Para los casos que son clasificados como Prioridad Baja: El CONTRATISTA del Servicio se compromete a buscar la información y enviarla al INSTITUTO en el momento en que la misma esté disponible.

El CONTRATISTA debe solventar cualquier situación inesperada, fortuita o de mal manejo de los productos ofertados para mantener el servicio activo.

EL CONTRATISTA debe dar el aseguramiento de actualizaciones a la versión de software de la base de datos durante el tiempo de vigencia del contrato.

6.5.5 ACERCA DE LA INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN

El CONTRATISTA debe realizar toda la instalación y configuración de las licencias ofertadas en el momento que el INSTITUTO lo requiera.

El CONTRATISTA debe cumplir con las normas y procedimientos de instalación que se tienen en el INSTITUTO.