



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Evento de Cotización DSC-MEA-C-04/2021

Contratará:

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Los interesados pueden obtener las bases, desde la publicación en Guatecompras, hasta el día anterior a la fecha establecida para la recepción de OFERTAS, descargándolas de la página WEB del Instituto www.igssgt.org o del Sistema GUATECOMPRAS www.guatecompras.gt, consultando el Número de Operación Guatecompras (NOG 14045958).

La inducción a OFERENTES para la preparación de la oferta, se llevará a cabo el 21 de mayo de 2021, a las 08:30 horas, en Salones Los Volcanes ubicados en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Oficinas Centrales del IGSS.

Asimismo, se tiene programada la realización de la Visita Técnica para el 21 de mayo de 2021, de 09:30 a 11:00 horas en las instalaciones de la Subgerencia de Tecnología, ubicada en el tercer nivel del Edificio de Oficinas Centrales, 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala.

- ✓ La fecha de recepción de OFERTAS será el día 02 de junio de 2021 en Salones Los Volcanes, ubicados en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Oficinas Centrales del IGSS, a las 10:00 horas; transcurridos treinta minutos, (10:30) no se aceptarán más OFERTAS. (Artículo 24 de la Ley de Contrataciones del Estado).



DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN

DSC-MEA-C-04/2021

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-



CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN

- A) TERMINOLOGÍA
- B) BASES DE COTIZACIÓN
- C) ESPECIFICACIONES GENERALES
- D) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
- E) DISPOSICIONES ESPECIALES
- F) ANEXOS



A) TERMINOLOGÍA

CONCEPTO		DEFINICIÓN
a)	ANEXO (S)	Apartado F) del CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN que se agregan y forman parte del presente proceso.
b)	AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR	El Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- o Subgerente por delegación de funciones. (Artículo 15 del Decreto Número 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y Artículo 9 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado)
c)	AUTORIDAD SUPERIOR	Es la autoridad que en cada caso determina el Artículo 9, numeral 5 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado.
d)	BASES DE COTIZACIÓN	Documentos en los que se establecen los requisitos solicitados a los Oferentes para preparar y presentar sus Ofertas, identificados en el apartado B) del CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. (Artículos 18, 19 y 42 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado)
e)	CONTRATISTA	Persona Individual o Jurídica con quien se suscribe un contrato. (Artículo 2 literal e. del Acuerdo Gubernativo Número 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado)
f)	CONTRATO	Es el instrumento legal, suscrito por el funcionario titular de la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR o el funcionario que ésta Autoridad delegue, ambos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- 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 los Documentos de Cotización, técnicos y legales que integran el proceso.
g)	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS	Dependencia Administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, encargada de coordinar los procesos de contratación de servicios. Ubicada en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala, Tercer Nivel, Oficinas Centrales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-. PBX: (502) 2412-1224, extensiones: 1342, 1343, 1344,



		1345 y 1346, con horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.
h)	DEPENDENCIA SOLICITANTE	Subgerencia de Tecnología, ubicada en el tercer nivel del Edificio de Oficinas Centrales, 7ª. Avenida 22-72 zona 1 Centro Cívico, Guatemala.
i)	DISPOSICIONES ESPECIALES	Apartado E) del CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN en donde se desglosan instrucciones particulares para este proceso. (Artículos 18, 20 y 42 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado)
j)	DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN	Agrupación de documentos que se integran por: BASES DE COTIZACIÓN, ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, DISPOSICIONES ESPECIALES y ANEXOS. (Artículos 18, 20 y 42 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado, Artículo 16 del Acuerdo Gubernativo Número 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado)
k)	EL REGLAMENTO	Acuerdo Gubernativo Número 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
l)	ESPECIFICACIONES GENERALES	Apartado C) del CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN en el cual se establecen los aspectos generales del objeto de la contratación de este proceso. (Artículos 18, 20 y 42 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado)
m)	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Apartado D) del CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN en donde se desglosan las características inherentes al objeto de la contratación de este proceso. (Artículos 18, 20 y 42 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado)
n)	FORMULARIO ELECTRÓNICO	Formulario generado electrónicamente a través del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado denominado GUATECOMPRAS, de uso obligatorio, el cual cuenta con los apartados siguientes: Datos del Proceso de Compra, Datos del Oferente, Datos de los Productos, Requisitos solicitados en las bases del Proceso y Adjuntos Legales. (Artículos 24 Bis y 41 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado)
o)	GUATECOMPRAS	El Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado denominado GUATECOMPRAS, es un sistema para la transparencia y la eficiencia de las adquisiciones públicas. Su consulta



		es pública, irrestricta, gratuita y provee información en formatos electrónicos y de datos abiertos sobre los mecanismos y las disposiciones normadas en el Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y EL REGLAMENTO. (Artículo 4 Bis del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado) Su dirección en Internet es www.quatecompras.gt
p)	INSTITUTO	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, entidad autónoma con personalidad jurídica, patrimonio y funciones propias, goza de exoneración total de Impuestos, Contribuciones y Arbitrios, establecidos o por establecerse. (Artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala) Sus Oficinas Centrales se encuentran ubicadas en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala. Su dirección en internet es www.igssgt.org
q)	JUNTA	Junta de Cotización integrada con tres miembros titulares y dos miembros suplentes, nombrada por la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR del INSTITUTO. (Artículos del 10 al 14 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado, Artículos 10 y 12 de EL REGLAMENTO y normativa interna vigente del INSTITUTO)
r)	LA LEY	Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado. (Artículo 2 literal g. de EL REGLAMENTO)
s)	MODIFICACIÓN (ES)	Instrumento que modifica los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. (Artículo 39 Bis de LA LEY)
t)	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-
u)	OFERENTE (S)	Persona Individual o Jurídica que presenta una Oferta. (Artículo 2 literal i. de EL REGLAMENTO)
v)	OFERTA (S)	Propuesta presentada por cada OFERENTE para ejecutar el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN de este proceso.
w)	PLICA (S)	Sobre cerrado y sellado, dentro del cual el OFERENTE presenta los requisitos solicitados para el presente proceso. (Artículo 18 de EL REGLAMENTO)



B) BASES DE COTIZACIÓN

1. OBJETO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN

El presente proceso de Cotización tiene como objetivo recibir OFERTAS para la contratación del **ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-**, con fundamento en lo que establece LA LEY y EL REGLAMENTO, de acuerdo a las condiciones y requerimientos regulados en las BASES DE COTIZACIÓN, ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, DISPOSICIONES ESPECIALES y ANEXOS de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. (Artículos 18, 19, 20 y 42 de LA LEY)

Los interesados en ofertar el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, deben cumplir con los requerimientos establecidos en el apartado de ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES.

Los interesados en ofertar el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, deberán realizar una sola vez la visita técnica en la DEPENDENCIA SOLICITANTE, ubicada en el tercer nivel del Edificio de Oficinas Centrales, 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala. Quedará a criterio de los interesados definir en cuál de las fechas programadas realizará su visita.

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN		FECHA
a)	PERÍODO PARA ADQUIRIR LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN	A partir de su publicación en GUATECOMPRAS, hasta el día anterior a la fecha establecida para la recepción de OFERTAS.
b)	LUGAR, DIRECCIÓN, FECHA Y HORA PARA INDUCCIÓN A INTERESADOS EN OFERTAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	Salones Los Volcanes, ubicado (s) en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala, el día 21 de mayo de 2021, a las 08:30 horas.
c)	FECHA, HORA Y LUGAR DE LA VISITA	El 21 de mayo de 2021, de 09:30 a 11:00 horas en las instalaciones de la DEPENDENCIA SOLICITANTE, ubicada en el tercer nivel del Edificio de Oficinas Centrales, 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala. En caso de ampliación del plazo para recepción de OFERTAS, el INSTITUTO programará una nueva fecha para efectuar la visita.



d)	PLAZO PARA SOLICITAR ACLARACIONES SOBRE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN	A partir de la publicación de la convocatoria en GUATECOMPRAS, hasta al menos tres (3) días hábiles antes de la fecha establecida para presentar OFERTAS.
e)	PLAZO PARA BRINDAR RESPUESTAS DE ACLARACIONES SOBRE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN	A más tardar dos (2) días hábiles antes de la fecha establecida para presentar OFERTAS.
f)	PERÍODO PARA LA PREPARACIÓN DEL FORMULARIO ELECTRÓNICO	La preparación del FORMULARIO ELECTRÓNICO puede iniciar en GUATECOMPRAS desde el momento que se ha publicado el concurso hasta antes de la fecha y hora de recepción de OFERTAS.
g)	LUGAR, DIRECCIÓN, FECHA Y HORA PARA LA RECEPCIÓN DE OFERTAS	Salones Los Volcanes, ubicado (s) en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala, el día 02 de junio de 2021, a las 10:00 horas , (hora límite 10:30), transcurrido este plazo la JUNTA no recibirá ninguna OFERTA. (Artículos 24 y 42 de LA LEY)
h)	APERTURA DE PLICAS	Después de concluido el plazo de presentación y recepción de OFERTAS. (Artículos 24 y 42 de LA LEY)
i)	PLAZO PARA ADJUDICAR	Hasta diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción de OFERTAS. La JUNTA podrá solicitar en forma justificada a la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR, la ampliación del plazo, hasta un máximo de diez (10) días hábiles adicionales. (Artículos 33, 42 de LA LEY y 21 de EL REGLAMENTO)

3. CONVOCATORIA Y OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN

a)	LUGAR DE PUBLICACIÓN	I) GUATECOMPRAS. II) Dirección de Internet del INSTITUTO (www.igssgt.org) (Artículos 23, 42 de LA LEY y 17 de EL REGLAMENTO)
b)	CÓMO ADQUIRIR LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN	Los interesados en participar en el presente proceso podrán adquirir los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN en forma gratuita descargándolos en GUATECOMPRAS , consultando el Número de Operación de Guatecompras NOG 14045958 . (Artículos 22 y 42 de LA LEY)



4. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN

4.1 ACLARACIONES

a)	LUGAR DE PUBLICACIÓN	En GUATECOMPRAS. (Artículo 4 Bis, tercer párrafo de LA LEY)
b)	PLAZO PARA SOLICITAR ACLARACIONES	Los interesados podrán solicitar aclaraciones dentro del plazo establecido en el cronograma de actividades de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. El INSTITUTO aclarará o emitirá MODIFICACIONES si correspondiera.

4.2 MODIFICACIONES

a)	LUGAR DE PUBLICACIÓN	En GUATECOMPRAS.
b)	PLAZO PARA PUBLICAR MODIFICACIONES	El INSTITUTO, en el curso de la presente Cotización y antes de la recepción de OFERTAS podrá emitir las MODIFICACIONES a los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN que crea convenientes, publicándolas en GUATECOMPRAS. (Artículo 39 Bis de LA LEY)

5. ELABORACIÓN DE LA OFERTA

a)	FORMA	I) Los OFERENTES deben realizar su propuesta, de acuerdo a lo estipulado en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. II) Los OFERENTES deben presentar los documentos requeridos en original y copia, en PLICA separada, identificada con la palabra original y copia según corresponda. III) La copia será puesta a disposición de los OFERENTES para consulta. (Artículo 19, numeral 4 de LA LEY)
b)	DISCREPANCIA	En caso de discrepancia en el contenido de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN prevalecerán en el orden siguiente: DISPOSICIONES ESPECIALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, ESPECIFICACIONES GENERALES y BASES DE COTIZACIÓN. (Artículo 16 de EL REGLAMENTO)



5.1 La PLICA presentada debe ser rotulada con la información del OFERENTE de conformidad a la etiqueta siguiente:

MIEMBROS DE LA JUNTA DE COTIZACIÓN PROCESO DSC-MEA-C-04/2021 INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS- ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS- OFERTA PRESENTADA POR: _____ (Nombre del Propietario de la Empresa Mercantil, Razón o Denominación Social) HORA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA: _____ (La anotará la JUNTA)
--

5.2 Requisitos de la OFERTA

La OFERTA deberá ser presentada de la forma siguiente:

a)	IDIOMA	Español. (Artículo 143 de la Constitución Política de la República de Guatemala)
b)	REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTENIDOS EN LA PLICA	Deben ser legibles, no deben contener enmiendas ni correcciones, excepto que estén debidamente salvadas, como lo establece el Artículo 159 del Decreto Número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial y Artículo 14 del Decreto Número 314 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Notariado. Esta excepción no aplica para los Requisitos Fundamentales definidos en el numeral 7 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
c)	EL SEGURO DE CAUCIÓN DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA	Deberá ser entregado dentro de una bolsa de polietileno u otro material impermeable y transparente, que permita su resguardo y visualización, sin perforaciones, manchas, errores o correcciones.
d)	FOLIACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE LA OFERTA	Con excepción del Seguro de Caucción de Sostenimiento de Oferta, <u>todas las hojas incluyendo el FORMULARIO ELECTRÓNICO, deben estar numeradas y firmadas por el OFERENTE en la parte inferior derecha,</u> con índice del contenido y ordenadas de acuerdo a como se listan en el numeral 6 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.



5.3 Otros requisitos de la OFERTA:

- a) Cada OFERENTE podrá presentar una sola OFERTA. (Artículo 25 y 42 de LA LEY)
- b) El OFERENTE debe ofertar la totalidad de lo solicitado.
- c) El OFERENTE debe tomar en cuenta que los gastos en que incurra 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.
- d) El precio de la contratación se pactará como precio cerrado. (Artículo 7, segundo párrafo de LA LEY)
- e) El INSTITUTO a través del DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS, realizará las acciones correspondientes para obtener un análisis de mercado, el cual establecerá un precio de referencia tomando en cuenta los Arrendamientos de Equipo (Balanceo de Carga y Seguridad de Aplicaciones), adquiridos por el INSTITUTO, otras instituciones y demás OFERTAS disponibles en el país.
- f) Los documentos que contiene la PLICA no serán devueltos.
- g) La JUNTA no aceptará OFERTAS enviadas por correo electrónico, ni presentadas extemporáneamente. (Artículos 24 y 42 de LA LEY)

5.4 FORMULARIO ELECTRÓNICO

Los OFERENTES deberán acceder a GUATECOMPRAS a través del NOG **14045958**, ingresando los datos y parámetros establecidos en el apartado F) ANEXO 1 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, dicho FORMULARIO ELECTRÓNICO deberá ser impreso y firmado por el Propietario, Representante Legal o Mandatario según corresponda.

En caso surjan dudas durante el llenado de dicho formulario en GUATECOMPRAS, las mismas deben ser resueltas por la Dirección General de Adquisiciones del Estado comunicándose a los números telefónicos (502) 2374-2872 y (502) 2374-3000 extensiones 10932, 10936 al 10941, 10946 y 10949.

5.4.1 OFERTA ECONÓMICA

Los OFERENTES al ingresar los datos que correspondan en la Oferta Económica contenida en el FORMULARIO ELECTRÓNICO, deben tomar en cuenta lo siguiente:

a)	REPRESENTACIÓN DE OFERENTES	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)	EXPRESIÓN DEL MONTO OFERTADO	El Precio Unitario y el Monto Ofertado, deben ser expresados en quetzales, en números y decimales y el Monto Ofertado en letras, tal y como lo genera GUATECOMPRAS.
c)	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO -IVA-	El Monto Ofertado debe incluir el Impuesto al Valor Agregado -IVA-, de acuerdo a lo que establece el Artículo 10 del Decreto Número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado y el Artículo 2 literal h. de EL REGLAMENTO.
d)	OBSERVACIÓN SOBRE EL MONTO OFERTADO	El OFERENTE debe considerar en el Monto Ofertado, todos los costos en que incurra el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, de acuerdo a lo establecido en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, por lo que <u>no realizará cobros adicionales</u> por el uso de los equipos, mantenimiento, seguros, costos implícitos u otros cargos.

6. LISTADO DE DOCUMENTOS QUE DEBERÁ CONTENER LA PLICA

a)	FORMULARIO ELECTRÓNICO	Formulario generado electrónicamente a través de GUATECOMPRAS, de uso obligatorio, el cual deberá ser llenado, impreso y firmado por el Propietario, Representante Legal o Mandatario, según el caso. (Artículos 24 Bis y 41 de LA LEY) El código de autenticidad del FORMULARIO ELECTRÓNICO que se genera al ser presentado en el sistema, deberá coincidir con el creado en GUATECOMPRAS, el cual será verificado por la JUNTA a través de GUATECOMPRAS. Este documento no aplica en caso de realizarse una Adquisición Directa por Ausencia de Ofertas, sin embargo, deberá presentar detalle de lo Ofertado, que contenga como mínimo: <table><tr><th>Cantidad</th><th>Descripción</th><th>Precio Unitario</th><th>Monto ofertado</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Monto ofertado				
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Monto ofertado							
b)	ORIGINAL DEL SEGURO DE CAUCIÓN DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA	De conformidad a los Artículos 3 literal b), 106 y 109 del Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora, Artículo 64 de LA LEY y de acuerdo al numeral 20.1 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.								



c)	ORIGINAL DE LA CERTIFICACIÓN DE AUTENTICIDAD EMITIDA POR LA ENTIDAD AFIANZADORA QUE OTORGÓ EL SEGURO DE CAUCIÓN DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA	En donde conste que el seguro fue emitido en cumplimiento al Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora y que el firmante de la póliza posee las facultades y competencias respectivas. (Artículo 59 de EL REGLAMENTO)
d)	DECLARACIÓN JURADA RECIENTE CONTENIDA EN ACTA NOTARIAL	De acuerdo a lo establecido en el subnumeral 6.1 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. (Artículo 19 numeral 10 de LA LEY) Dicha declaración deberá ser emitida con un máximo de treinta (30) días calendario antes de la presentación de la OFERTA.
e)	ORIGINAL DE LA SOLVENCIA DE PAGOS DE CONTRIBUCIONES PATRONALES Y DE TRABAJADORES	Extendida por el INSTITUTO a nombre del OFERENTE correspondiente al mes de mayo de 2021, la cual deberá ser solicitada por escrito, por el Propietario, Representante Legal o Mandatario para el evento que participa, a la Dirección de Recaudación, en la recepción de dicha Dirección, ubicada en el segundo nivel de las Oficinas Centrales del INSTITUTO. La JUNTA deberá verificar la autenticidad de dicha solvencia.
f)	FOTOCOPIA LEGIBLE LEGALIZADA DE LOS DOCUMENTOS SIGUIENTES	
f.1)	SI EL OFERENTE ES PERSONA INDIVIDUAL	Testimonio de la Escritura Pública de Mandato, si fuera el caso, debidamente inscrito en los registros correspondientes.
f.2)	SI EL OFERENTE ES PERSONA JURÍDICA	1. Documento Personal de Identificación -DPI- vigente del Representante Legal o Mandatario. 2. Testimonio de la Escritura Pública de Mandato, si fuera el caso, debidamente inscrito en los registros correspondientes. 3. En caso de ser extranjero adjuntar fotocopia legible legalizada de pasaporte completo vigente.
f.3)	CERTIFICADO EMITIDO POR EL FABRICANTE DEL EQUIPO OFERTADO	Certificación que avale al OFERENTE para la instalación, configuración, puesta en funcionamiento y soporte técnico.
g)	CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN Y PRECALIFICACIÓN COMO PROVEEDOR DEL ESTADO	Emitida por el Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE-, en la que indique que el OFERENTE se encuentra debidamente habilitado y que posee la especialidad de precalificación siguiente: 6209 Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos, la cual corresponde con el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN de conformidad con el Catálogo



		de Especialidades del Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE-. Asimismo, debe contener la capacidad económica del OFERENTE cuyo monto máximo de contratación debe ser mayor a la Oferta Económica que presente. (Acuerdo Ministerial Número 563-2018 del Ministerio de Finanzas Públicas y Oficio Circular Número 03-2019 de la Dirección General de Adquisiciones del Estado -DGAE-) Dicha constancia deberá ser emitida en un plazo no mayor de treinta días anteriores a la fecha de la recepción de OFERTAS y apertura de PLICAS. La JUNTA verificará la autenticidad de dicha constancia ingresando a la página de Internet del Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE- www.rgae.gob.gt. (Artículo 18, numeral 4. de EL REGLAMENTO)
h)	CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN AL REGISTRO TRIBUTARIO UNIFICADO -RTU-	Extendida por la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-.
i)	ORIGINAL DE LA CERTIFICACIÓN BANCARIA QUE ACREDITE LA TITULARIDAD DE LAS CUENTAS Y OPERACIONES BANCARIAS QUE POSEE	De acuerdo al contenido del apartado F) ANEXO 3 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
j)	ORIGINAL DEL FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE	De acuerdo al contenido del apartado F) ANEXO 2 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
k)	ORIGINAL DE LA CERTIFICACIÓN O CONSTANCIA DE ACCIONISTAS, DIRECTIVOS O SOCIOS	Si el OFERENTE es Persona Jurídica, deberá presentar Certificación o Constancia que enumere e identifique a los Accionistas, Directivos o Socios que conforman la entidad según corresponda, misma que podrá ser emitida por el Secretario de Actas, algún Miembro del Consejo de Administración o por Perito Contador autorizado por la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-. En su defecto, podrá presentarse fotocopia legible legalizada del Libro de Accionistas que enumere e identifique a los Accionistas que conforman la entidad y las acciones que posee cada uno. La fecha de dichos documentos no deberá exceder



		de quince (15) días calendario anteriores a la fecha de presentación de la OFERTA. (Artículo 71 del Decreto Número 55-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Extinción de Dominio)
l)	ORIGINAL DE LA SOLVENCIA O CUALQUIER OTRO DOCUMENTO QUE PARA EL EFECTO EMITA LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	En donde conste que el OFERENTE no tiene pendiente el pago de sanciones administrativas y la corrección del incumplimiento de obligaciones relativas a condiciones generales mínimas de empleo, trabajo, seguridad y salud ocupacional previstas en la legislación de trabajo y previsión social. (Artículo 272 del Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo)
m)	CONSTANCIAS (FINIQUITOS, ACTAS DE RECEPCIÓN O CARTAS DE ENTERA SATISFACCIÓN) ORIGINALES O FOTOCOPIAS LEGIBLES LEGALIZADAS DE HABER PRESTADO EL ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES), EXTENDIDAS POR INSTITUCIONES DEL ESTADO, ENTIDADES CENTRALIZADAS, DESCENTRALIZADAS, AUTÓNOMAS O EMPRESAS PRIVADAS	Constancias que deberán hacer referencia al Arrendamiento de Equipo (Balanceo de Carga y Seguridad de Aplicaciones) efectivamente brindado con calidad y satisfacción. Los documentos presentados deberán contener: nombre, teléfono, dirección, correo electrónico y nombre del contacto para poder confirmar dicha información, indicando la entidad contratante, montos de los contratos y fechas de ejecución. La JUNTA verificará las constancias que deberán establecer el tiempo en que se brindó el Arrendamiento de Equipo (Balanceo de Carga y Seguridad de Aplicaciones), el cual servirá para determinar la experiencia de acuerdo al contenido del apartado F) ANEXO 4 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
n)	RECIBO DE PAGO DE CUOTAS DE PATRONOS Y DE TRABAJADORES	El OFERENTE deberá presentar fotocopia legible legalizada del documento correspondiente al mes de mayo de 2021, acompañado del formulario de la Planilla de Seguridad Social respectiva, efectuado vía electrónica, tal y como lo genera el sistema. La JUNTA deberá verificar la autenticidad de dichos documentos.
o)	LISTADO DEL PERSONAL PROPUESTO	Firmado por el Propietario, Representante Legal o Mandatario que incluya la documentación requerida para el personal, de conformidad a las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.



p)	CONSTANCIA DE VISITA REALIZADA POR EL OFERENTE	De acuerdo al contenido del apartado F) ANEXO 5 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
q)	CARTA ORIGINAL EMITIDA POR EL FABRICANTE QUE CERTIFIQUE EL NIVEL MÁS ALTO QUE POSEA LA MARCA DEL EQUIPO ARRENDADO PARA EL PERSONAL TÉCNICO	Para garantizar que el personal técnico propuesto, para brindar el Soporte Técnico, está certificado con el nivel Superior/Experto/Avanzado, según corresponda.
r)	PLAN DE CAPACITACIÓN	En el que se compromete a impartir la capacitación a tres (3) personas propuestas por la DEPENDENCIA SOLICITANTE, el Centro de Capacitación propuesto, pensum de cursos y duración, de conformidad a las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
s)	PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LO OFERTADO, DEBERÁ PRESENTAR	Detalle del cumplimiento de cada aspecto de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, de conformidad al contenido de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. La JUNTA verificará su presentación y la inclusión de cada uno de los aspectos requeridos en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

Observaciones:

En caso las Especificaciones Generales, Especificaciones Técnicas, Disposiciones Especiales y lo regulado en el presente numeral, no establezcan la forma en que deba presentarse un documento, deberá presentarse como fotocopia legible legalizada.

6.1 La Declaración Jurada contenida en Acta Notarial, deberá hacer constar lo siguiente:

- I. Que el OFERENTE no es deudor moroso del Estado ni de las entidades a las que se refiere el Artículo 1 de LA LEY.
- II. Si el OFERENTE es Persona Individual:
Que el Propietario de la Empresa Mercantil o en su caso el Mandatario, no está comprendido en ninguna de las prohibiciones que establece el Artículo 80 de LA LEY.

Si el OFERENTE es Persona Jurídica:

Que el Representante Legal o en su caso el Mandatario, la Sociedad Mercantil, sus Accionistas, Directivos o Socios, no están comprendidos 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 los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN número DSC-MEA-C-04/2021, aclaraciones y MODIFICACIONES si las hubieren.
- IV. Que no existe conflicto de interés entre _____ (nombre del OFERENTE) y el Banco _____ que acredite la titularidad de sus cuentas bancarias. (El nombre del banco debe coincidir con la entidad bancaria que emita la certificación solicitada en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN)
- V. Que la presentación de la OFERTA no implica derecho alguno para la adjudicación de lo requerido y garantiza la veracidad y exactitud de toda la información proporcionada. En caso de ser adjudicado se compromete a cumplir con el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN del presente proceso y acepta que la JUNTA está en su derecho de rechazarla de no convenir a los intereses del INSTITUTO.
- VI. Que en caso de ser adjudicado, el OFERENTE se compromete a conservar su estatus de habilitado en el Registro General de Adquisiciones del Estado y a mantener vigente la Constancia de Inscripción y Precalificación como Proveedor del Estado.
- VII. Que el OFERENTE tiene la capacidad de ejecutar el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN y que asume las responsabilidades, administrativas, civiles y penales que se deriven del mismo.
- VIII. Que cumple cada aspecto de las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES contenidas en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

7. REQUISITOS FUNDAMENTALES

Se consideran Requisitos Fundamentales los siguientes:

- a) La presentación del FORMULARIO ELECTRÓNICO en forma física dentro de la PLICA, su no inclusión y la no coincidencia del código de autenticidad consignado en el FORMULARIO ELECTRÓNICO publicado en GUATECOMPRAS con el presentado físicamente, dará lugar a que la JUNTA, rechace la OFERTA sin responsabilidad alguna de su parte. (Artículos 24 Bis, 30, 41 y 42 de LA LEY)

La JUNTA no podrá solicitar aclaraciones al apartado “Detalle de la Oferta Económica” contenida en el FORMULARIO ELECTRÓNICO presentado.

No será motivo de rechazo por parte de la JUNTA las incongruencias y/o falta de datos que puedan presentarse en los apartados “Datos de los Productos” y “Requisitos solicitados en las bases del Proceso” contenido en el FORMULARIO ELECTRÓNICO, datos que podrán ser subsanados de forma física en virtud que GUATECOMPRAS no permite modificaciones a los datos ingresados en el FORMULARIO ELECTRÓNICO.



- b) El Seguro de Caución de Sostenimiento de Oferta, su no inclusión o la presentación del mismo sin la totalidad de la información y/o formalidades requeridas, dará lugar a que la JUNTA rechace la OFERTA sin responsabilidad alguna de su parte. (Artículos 30 y 42 de LA LEY)

El Artículo 2 del Acuerdo Ministerial Número 24-2010 del Ministerio de Finanzas Públicas, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública, establece lo siguiente:

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

En caso el oferente o adjudicatario no proporcione la información y constancias requeridas o persista la duda, el funcionario o empleado público responsable de la etapa en que se encuentre el proceso de compra o contratación, resolverá:

- a) Rechazar la oferta; ó
- b) Improbar lo actuado.

En los casos arriba señalados se deberá denunciar el hecho ante el Ministerio Público, sin perjuicio de las demás responsabilidades administrativas o sanciones que le fueran aplicables, debiendo ser inhabilitado en el Sistema GUATECOMPRAS para ser proveedor del Estado, cuando proceda, bajo la responsabilidad de la Autoridad Superior de la entidad que promueve el proceso de contratación”.

8. REQUISITOS NO FUNDAMENTALES

Los demás requisitos que se solicitan en el numeral 6 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, se consideran Requisitos No Fundamentales, los cuales podrán ser subsanados de forma física en virtud que GUATECOMPRAS no permite modificaciones a los datos ingresados en el FORMULARIO ELECTRÓNICO, la JUNTA podrá solicitar las aclaraciones pertinentes, sin embargo, de no cumplir con la presentación de los mismos físicamente en el plazo fijado por la JUNTA o si fueron presentados sin la totalidad de información y/o formalidades requeridas, la JUNTA rechazará la OFERTA sin responsabilidad de su parte. (Artículos 27, 30 y 42 de LA LEY)



9. DOCUMENTOS NOTARIALES

Las Actas Notariales y las Actas de Legalización de documentos, deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto Número 314 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Notariado.

10. DOCUMENTOS PROVENIENTES DEL EXTRANJERO

En todos los casos, cuando se trate de documentos provenientes del extranjero debe cumplirse con lo establecido en los Artículos 37 y 38 del Decreto Número 2-89, Ley del Organismo Judicial y el Decreto Número 1-2016, ambos del Congreso de la República de Guatemala.

Debiendo presentarse de la manera siguiente:

- a) Documento (s) proveniente (s) del país de origen en el orden que fueron consignados en la traducción jurada al español (cuando aplique)
- b) Pases legales que correspondan (cuando aplique)

11. PERFIL DE LOS MIEMBROS TITULARES Y SUPLENTE QUE INTEGRARÁN LA JUNTA, MECANISMO Y ORDEN DE SUSTITUCIÓN

De conformidad con lo establecido en los Artículos 10 y 11 de LA LEY, 10 y 12 de EL REGLAMENTO y la normativa vigente del INSTITUTO, la JUNTA estará integrada con los siguientes **titulares**:

⇒ Un Profesional o Técnico con conocimientos en la materia a contratar.

Profesional:

Grado académico:

- Ingeniería en Informática y Administración Educativa
- Ingeniería en Informática y Sistemas
- Ingeniería en Sistemas
- Ingeniería en Telecomunicaciones
- Ingeniería en Ciencias y Sistemas
- Ingeniería en electrónica, Informática y Ciencias de la Computación
- Licenciatura en Administración de Sistemas de Información
- Licenciatura en Ciencias de la Computación y Administración de Empresas
- Licenciatura en Informática y Telecomunicaciones
- Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas
- Licenciatura Tecnológica y Administración de las Telecomunicaciones.



Técnico:

Grado académico:

- Bachillerato Industrial y Perito en Electrónica
- Bachillerato en Computación
- Bachillerato Industrial en Computación
- Bachillerato en Computación con Orientación Científica
- Bachillerato en Electrónica
- Bachillerato en telecomunicaciones
- Bachillerato Industrial y Perito en Computación
- Perito en Computación
- Perito en Electrónica de Computación
- Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Computación
- Perito en Informática y Computación
- Perito Contador con Orientación en Computación
- Perito Contador con Especialidad en Computación Comercial

- ⇒ Un trabajador con conocimientos legales, y
- ⇒ Un trabajador con conocimientos financieros.

Y con los siguientes **suplentes:**

- ⇒ Un Profesional o Técnico con conocimientos en la materia a contratar.

Profesional:

Grado académico:

- Ingeniería en Informática y Administración Educativa
- Ingeniería en Informática y Sistemas
- Ingeniería en Sistemas
- Ingeniería en Telecomunicaciones
- Ingeniería en Ciencias y Sistemas
- Ingeniería en electrónica, Informática y Ciencias de la Computación
- Licenciatura en Administración de Sistemas de Información
- Licenciatura en Ciencias de la Computación y Administración de Empresas
- Licenciatura en Informática y Telecomunicaciones
- Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas
- Licenciatura Tecnología y Administración de las Telecomunicaciones.

Técnico:

Grado académico:

- Bachillerato Industrial y Perito en Electrónica
- Bachillerato en Computación



- Bachillerato Industrial en Computación
- Bachillerato en Computación con Orientación Científica
- Bachillerato en Electrónica
- Bachillerato en telecomunicaciones
- Bachillerato Industrial y Perito en Computación
- Perito en Computación
- Perito en Electrónica de Computación
- Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Computación
- Perito en Informática y Computación
- Perito Contador con Orientación en Computación
- Perito Contador con Especialidad en Computación Comercial

⇒ Un trabajador con conocimientos legales.

En caso de aceptación por parte de la Autoridad Nominadora de la excusa de un titular o ausencia por caso fortuito o fuerza mayor del mismo, este será sustituido de acuerdo al mecanismo siguiente:

- En caso de excusarse o ausentarse el titular con conocimientos en la materia a contratar, éste será sustituido por el suplente con conocimientos en la materia a contratar.
- En caso de excusarse o ausentarse el titular con conocimientos legales o financieros, éste será sustituido por el suplente con conocimientos legales.

La JUNTA podrá en ambos casos requerir la asesoría que considere necesaria; asimismo, el reemplazo del miembro titular deberá hacerse constar en las actuaciones respectivas.

Al momento que uno de los integrantes suplentes sea nombrado como integrante titular, la autoridad correspondiente, emitirá el nombramiento del nuevo suplente, con el fin de que la JUNTA siempre se encuentre integrada con el número de miembros que establece la LEY. (Artículo 10 de EL REGLAMENTO)

12. PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE OFERTAS

Las OFERTAS deberán ser presentadas ante la JUNTA (titulares y suplentes), en el lugar, dirección, fecha y hora establecidos en el cronograma de actividades de los presentes DOCUMENTOS DE LICITACIÓN. (Artículos 24 de LA LEY y 20 de EL REGLAMENTO). La JUNTA (titulares) extenderá constancia de recepción por cada OFERTA recibida.

12.1 AUSENCIA DE OFERTAS

En caso que no se reciban OFERTAS la JUNTA elevará el expediente a la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR, a efecto que prorrogue el plazo de presentación y recepción de OFERTAS. (Artículo 41 de LA LEY)



12.2 SEGUNDA AUSENCIA DE OFERTAS

En caso no se reciban OFERTAS la Autoridad Competente podrá autorizar que el proceso se lleve a cabo a través de Adquisición Directa por Ausencia de Ofertas, con los mismos requisitos y condiciones establecidas en el proceso original, debiendo registrarse en el sistema GUATECOMPRAS el estatus de desierto, de conformidad con la legislación vigente y la normativa interna aplicable.

13. PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE OFERTAS

Las OFERTAS deberán ser presentadas ante la JUNTA (titulares y suplentes), en el lugar, dirección, fecha y hora establecidos en el cronograma de actividades de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. (Artículos 24 y 42 de LA LEY y 20 de EL REGLAMENTO). La JUNTA (titulares) extenderá constancia de recepción por cada OFERTA recibida.

14. APERTURA DE PLICAS

Al finalizar el plazo 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 al Precio Total y/o Monto Ofertado de cada OFERTA.

De lo actuado se faccionará Acta de Recepción de Ofertas y Apertura de Plicas, suscrita por los miembros de la JUNTA, la cual se publicará en GUATECOMPRAS. (Artículos 24 y 42 de LA LEY y 20 de EL REGLAMENTO)

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 establecidas en LA LEY y EL REGLAMENTO, además de las siguientes:

- a) Si los Requisitos Fundamentales presentados por el OFERENTE, definidos en el numeral 7 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, no cumplen con las características solicitadas o si faltare cualquiera de ellos, dará lugar a que la JUNTA rechace la OFERTA sin responsabilidad de su parte. (Artículos 30 y 42 de LA LEY)
- b) Si la JUNTA fijó plazo común para presentar los Requisitos No Fundamentales contemplados en el numeral 8 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN y éstos no fueron presentados dentro de dicho plazo o si fueron presentados sin la totalidad de la información y/o formalidades requeridas, dará lugar a que la JUNTA rechace la OFERTA sin responsabilidad de su parte. (Artículos 30 y 42 de LA LEY)
- c) Si el OFERENTE no cumple con el mínimo de experiencia requerido en las ESPECIFICACIONES GENERALES solicitadas para el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.



- d) Si no cumple con las ESPECIFICACIONES GENERALES y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS solicitadas para el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.
- e) Si el Precio Unitario o Monto Ofertado no se ajusta a las condiciones establecidas en la literal b) del subnumeral 5.4.1 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
- f) Si a juicio de la JUNTA existen indicios de pacto colusorio. En este caso están obligados a realizar la denuncia a las autoridades correspondientes. (Artículos 25, 25 Bis y 42 de LA LEY)
- g) Si los documentos presentados no se ajustan a lo estipulado en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
- h) Si se dan los supuestos establecidos en el Artículo 2 del Acuerdo Ministerial Número 24-2010 del Ministerio de Finanzas Públicas, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública.
- i) Si el monto ofertado es igual o superior al precio de referencia o si otras condiciones ofrecidas no convienen a los intereses del INSTITUTO

16. CALIFICACIÓN

16.1 Metodología

Para determinar si las OFERTAS cumplen con los requisitos solicitados en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, se utilizarán cuatro fases y serán calificadas por la JUNTA de acuerdo a LA LEY, EL REGLAMENTO y la metodología siguiente:

1. Verificación del cumplimiento de los Requisitos Fundamentales.
2. Verificación del cumplimiento de los Requisitos No Fundamentales.
3. Verificación del cumplimiento de la Experiencia, de acuerdo al numeral 6 literal m) de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
4. Calificación del Precio de las OFERTAS que hayan cumplido con las tres fases anteriores.

La JUNTA deberá confrontar la información ingresada electrónicamente en GUATECOMPRAS con la documentación presentada en la PLICA.

La JUNTA podrá solicitar aclaraciones a cualquier OFERENTE, lo cual no podrá modificar la OFERTA presentada. (Artículos 27 y 42 de LA LEY y 19 de EL REGLAMENTO)



- 16.1.1 Verificación de los Requisitos Fundamentales:** La JUNTA verificará el 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 presenta algún Requisito Fundamental sin la totalidad de la información y/o formalidades requeridas, se anotará en el Acta correspondiente el nombre del OFERENTE y el o los Requisitos Fundamentales no cumplidos, lo que dará lugar a rechazar la OFERTA tal como se estipula en el numeral 14, literal a) de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

- 16.1.2 Verificación de los Requisitos No Fundamentales:** De las OFERTAS que hubieren cumplido con los Requisitos Fundamentales, la JUNTA procederá a la revisión del cumplimiento de los Requisitos No Fundamentales. Las OFERTAS que cumplan con dichos Requisitos pasarán a la fase de Verificación del cumplimiento de la Experiencia.

En caso contrario, la JUNTA elaborará oficio de “Solicitud de aclaración o muestra”, el cual se publicará en GUATECOMPRAS, fijando plazo común para cumplir con lo solicitado.

Si el OFERENTE subsana el o los requisitos solicitados por la JUNTA, pasará a la siguiente fase.

Si el OFERENTE no cumple con subsanar los Requisitos No Fundamentales faltantes o presentados sin la totalidad de la información y/o formalidades requeridas, la JUNTA anotará en el Acta correspondiente el nombre del OFERENTE y el o los Requisitos no cumplidos, lo que dará lugar a rechazar la OFERTA tal como se estipula en el numeral 14, literal b) de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN y continuará el proceso solamente con las OFERTAS que hubieren cumplido todos los requisitos.

- 16.1.3 Verificación de la Experiencia:** La JUNTA procederá a la Verificación de la Experiencia del OFERENTE en los servicios ofertados de acuerdo a lo estipulado en las ESPECIFICACIONES GENERALES, verificando las constancias solicitadas en el numeral 6 literal m) de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, para el efecto utilizará el Cuadro de Cumplimiento de Experiencia identificado en el apartado F) ANEXO 4 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

Las OFERTAS que hayan cumplido con los requisitos solicitados continuarán con la fase de Calificación del Precio.



Si la JUNTA determina que ningún OFERENTE cumple con todos los requisitos, deberá sustentar y detallar tal extremo en el Acta de Adjudicación.

16.1.4 Calificación del Precio: La JUNTA calificará Únicamente las OFERTAS que cumplan con los Requisitos Fundamentales, Requisitos No Fundamentales, Experiencia y que no hayan sido rechazadas por los motivos que se establecen en el numeral 14 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

Se utilizará como criterio de calificación el precio más bajo, para determinar el orden de calificación de los OFERENTES que hubieren cumplido con todos los requisitos. (Artículos 28 y 42 de LA LEY y 19 de EL REGLAMENTO)

La JUNTA otorgará el primer lugar y calificará con 100 puntos la OFERTA que presente el precio más bajo, con relación al resto de las OFERTAS, las que se calificarán con los puntos que en forma inversamente proporcional les corresponda con respecto a la OFERTA más favorable.

Para la calificación inversamente proporcional, la JUNTA tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Precio más bajo} \times 100 \text{ puntos}}{\text{Precio N}}$$

Precio N = Cada precio subsiguiente al precio más bajo.

CUADRO DE CALIFICACIÓN DE OFERTA

No.	OFERENTE	PRECIO	PUNTOS
1			
2			

17. ADJUDICACIÓN

Dentro del plazo señalado en el cronograma de actividades o la prórroga autorizada, si la hubiere, la JUNTA adjudicará el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN al OFERENTE que cumpla con lo requerido en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN y presente la OFERTA más favorable de conformidad con lo establecido en el numeral anterior. (Artículos 33 y 42 de LA LEY y 21 de EL REGLAMENTO)

En caso que dos o más OFERENTES se encuentren en igualdad de condiciones con respecto al precio, la JUNTA podrá adjudicar al OFERENTE que posea mayor experiencia de acuerdo al numeral 6 literal m) de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.



De persistir la igualdad de condiciones respecto al precio y experiencia, la JUNTA podrá adjudicar al OFERENTE que supere las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS requeridas para la prestación del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

En el Acta de Adjudicación se dejará constancia de lo siguiente:

- a) OFERTAS rechazadas y su razón, si fuera el caso.
- b) Cuadro o detalle de la evaluación efectuada a cada una de las OFERTAS que no fueron rechazadas, conteniendo el criterio de evaluación. (Artículo 21 de EL REGLAMENTO)
- c) Identificación del OFERENTE y del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, cantidad y monto total adjudicado en números y letras.
- d) Calificación de los OFERENTES que clasifiquen sucesivamente. (Artículos 33 y 42 de LA LEY y 21 de EL REGLAMENTO)

La notificación del Acta de Adjudicación, conteniendo el Cuadro de Calificación de Oferta, se efectuará por vía electrónica a través de GUATECOMPRAS dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de su emisión. (Artículos 33, 35, 42 de LA LEY y 21 de EL REGLAMENTO)

18. APROBACIÓN DE LO ACTUADO POR LA JUNTA

Publicada en GUATECOMPRAS la adjudicación y contestadas las inconformidades, si las hubiere, la JUNTA remitirá el expediente a la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. La AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR aprobará o improbará lo actuado por la JUNTA, con causa justificada, de conformidad con lo establecido en LA LEY, dentro de los cinco (5) días de recibido el expediente. La AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR dejará constancia escrita de lo actuado.

Si la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR imprueba lo actuado por la JUNTA, devolverá el expediente para su revisión, dentro del plazo de dos (2) días hábiles posteriores de adoptada la decisión. La JUNTA, con base en las observaciones formuladas por la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR, podrá confirmar o modificar su decisión original, en forma razonada, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de recibido el expediente, revisará lo actuado y hará la adjudicación conforme a LA LEY y las bases.

Dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión, la JUNTA devolverá el expediente a la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR, quien dentro de los cinco (5) días hábiles subsiguientes podrá aprobar, improbar o prescindir de la negociación. En caso de improbar, se notificará electrónicamente a través de GUATECOMPRAS, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, dando por concluido el evento. En caso de prescindir, aplicará lo establecido en el Artículo 37 de LA LEY. En los casos en los



que la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR decida improbar o prescindir, razonará la decisión en la Resolución correspondiente. (Artículos 36 y 42 de LA LEY y 23 de EL REGLAMENTO)

19. SUSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL CONTRATO

El CONTRATO detallará todas las condiciones que regirán el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN de la presente negociación y se elaborará con base a LA LEY y EL REGLAMENTO, a la OFERTA adjudicada, a las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, DISPOSICIONES ESPECIALES y ANEXOS de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. La suscripción y aprobación del mismo se realizará dentro del plazo y formalidades establecidas en LA LEY. (Artículos 47, 48 de LA LEY y 42 de EL REGLAMENTO)

El CONTRATO debe incluir la cláusula especial siguiente: “CLÁUSULA RELATIVA AL COHECHO: Yo el Contratista, manifiesto que conozco las penas relativas al delito de cohecho así como las disposiciones contenidas en el Capítulo III del Título XIII del Decreto 17-73 del Congreso de la República, Código Penal. Adicionalmente, conozco las normas jurídicas que facultan a la Autoridad Superior de la entidad afectada para aplicar las sanciones administrativas que pudieren corresponderme, incluyendo la inhabilitación en el Sistema GUATECOMPRAS”. (Artículo 3 del Acuerdo Ministerial Número 24-2010 del Ministerio de Finanzas Públicas, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública)

Recibido el expediente de mérito, el DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS, deberá publicar en GUATECOMPRAS el CONTRATO con su respectiva aprobación y notificar electrónicamente dicho CONTRATO al Registro de Contratos de la Contraloría General de Cuentas, Unidad de Digitalización y Resguardo de Contratos (Acuerdo Número A-038-2016 de la Contraloría General de Cuentas). Asimismo, se procederá a notificar a la DEPENDENCIA SOLICITANTE.

La Constancia de Recepción de Contrato que para el efecto emita la Contraloría General de Cuentas deberá publicarse en GUATECOMPRAS como máximo al día hábil siguiente.

20. NOTIFICACIONES

Las notificaciones que surjan del presente proceso serán efectuadas por vía electrónica a través de GUATECOMPRAS y deberán realizarse en el plazo que establecen LA LEY, EL REGLAMENTO y demás normativa vigente, y surtirán sus efectos al día siguiente de su publicación en dicho sistema. (Artículo 35 de la LEY).

21. GARANTÍAS

21.1. SEGURO DE CAUCIÓN DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA

Formalizado mediante póliza extendida por una institución afianzadora debidamente autorizada para operar en la República de Guatemala. (Artículos



64 y 69 de LA LEY; Artículos 53 y 54 de EL REGLAMENTO; Artículos 3 literal b, 106 y 109 del Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora).

Deberá tomarse en cuenta las consideraciones siguientes:

a) Extendido a favor del INSTITUTO.

b) Debe garantizar:

Si es Persona Individual a nombre del Propietario de la Empresa Mercantil.

Si es Persona Jurídica a nombre de la Razón o Denominación Social.

c) Con vigencia de ciento veinte (120) días contados a partir de la fecha de recepción y apertura de PLICAS, sin embargo, con el adjudicatario, puede convenirse su prórroga.

d) Constituido por una suma no menor del uno por ciento (1%) ni mayor del cinco por ciento (5%) del monto del contrato respectivo.

e) Se hará efectivo en cualquiera de los casos siguientes:

- Si el adjudicatario no sostiene su OFERTA.
- Si no concurre a suscribir el CONTRATO respectivo dentro del plazo legal correspondiente o si habiéndolo hecho no presenta el Seguro de Caución de Cumplimiento de Contrato dentro del plazo de quince (15) días siguientes a la firma de CONTRATO. (Artículos 47 de LA LEY y 53 de EL REGLAMENTO)

Los seguros deberán publicarse en GUATECOMPRAS. Las juntas a las que se refiere el Artículo 10 de LA LEY, serán responsables de verificar la autenticidad de los Seguros de Caución de Sosténimiento de Oferta. (Artículos 69 de LA LEY y 59 de EL REGLAMENTO)

Para los efectos de lo regulado en el Artículo 69 de LA LEY, la autenticidad del Seguro de Caución de Sosténimiento de Oferta, se verificará mediante la certificación de autenticidad que emita la entidad afianzadora, misma que deberá anexarse a la póliza respectiva, donde se hará constar que:

- a. Ha sido emitida en cumplimiento al Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora.
- b. El firmante de la póliza posee las facultades y competencias respectivas. (Artículo 59 de EL REGLAMENTO)



21.2. SEGURO DE CAUCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Dentro del plazo de quince (15) días siguientes a la suscripción del CONTRATO, el CONTRATISTA deberá presentar Seguro de Caucción de Cumplimiento de Contrato. (Artículos 65 y 69 de LA LEY; Artículos 55 y 56 de EL REGLAMENTO; Artículos 3 literal b, 106 y 109 del Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora)

Deberá tomarse en cuenta las consideraciones siguientes:

- a) Formalizado mediante póliza extendida a favor del INSTITUTO, por una institución afianzadora debidamente autorizada para operar en la República de Guatemala.
- b) Constituido por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato respectivo.
- c) Estará vigente a partir de la fecha de suscripción del CONTRATO, hasta que el INSTITUTO extienda la constancia de haber recibido a satisfacción lo solicitado en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN y deberá ajustarse ante cualquier ampliación o variación del CONTRATO, manteniendo las condiciones de cobertura que aplicaron al CONTRATO inicial.
- d) Se hará efectivo si el CONTRATISTA incumple con alguna de las condiciones establecidas en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, en el CONTRATO o si el arrendamiento prestado no fuere el adjudicado.
- e) El seguro debe garantizar exacta y fielmente las obligaciones a cargo del CONTRATISTA.

Los seguros deberán publicarse en GUATECOMPRAS. Las autoridades suscriptoras de los contratos serán responsables de verificar la autenticidad de los Seguros de Caucción de Cumplimiento de Contrato y otros si los hubiere. (Artículos 69 de LA LEY y 59 de EL REGLAMENTO)

Para los efectos de lo regulado en el Artículo 69 de LA LEY, la autenticidad del Seguro de Caucción de Cumplimiento de Contrato, se verificará mediante la certificación de autenticidad que emita la entidad afianzadora, misma que deberá anexarse a la póliza respectiva, donde se hará constar que:

- a. Ha sido emitida en cumplimiento al Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora.



- b. El firmante de la póliza posee las facultades y competencias respectivas. (Artículo 59 de EL REGLAMENTO)

22. PLAZO CONTRACTUAL

El plazo contractual será de treinta y seis (36) meses, contados a partir del día hábil siguiente de la fecha del Acta de Recepción del equipo a entera satisfacción por parte de la Comisión Receptora. (Artículo 2 literal k. de EL REGLAMENTO)

23. SANCIONES

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

24. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El CONTRATISTA, deberá prestar el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN de la presente Cotización, en la DEPENDENCIA SOLICITANTE, ubicada en el tercer nivel del Edificio de Oficinas Centrales, 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala, cumpliendo con las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES requeridas en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

25. RECEPCIÓN

La AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR nombrará una Comisión Receptora, conformada por tres (3) técnicos con conocimientos en la materia, para dar por iniciado el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN de la presente negociación, dejando constancia de la misma en Acta Administrativa de Recepción, aplicando en lo que fuere procedente lo que establece el Artículo 55 de LA LEY. 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.

Asimismo, la Comisión Receptora tendrá la responsabilidad de cumplir con lo indicado en las DISPOSICIONES ESPECIALES de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

26. FORMA DE PAGO

El INSTITUTO pagará en treinta y seis (36) pagos, por mes vencido, el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN recibido de conformidad y a entera satisfacción dentro del plazo de treinta (30) días posteriores a la fecha de presentación de la Factura Electrónica en Línea FEL, informe de satisfacción emitido por el personal designado por la Autoridad Superior de la DEPENDENCIA SOLICITANTE 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 de la DEPENDENCIA SOLICITANTE, quien procederá de conformidad con la normativa del INSTITUTO. (Artículo 62 de LA LEY, Acuerdo de Directorio Número 13-2018, Resolución Número SAT-DSI-243-2019, ambos de la Superintendencia de Administración Tributaria y Oficio Circular Número 02-2019 de fecha 13 de marzo de 2019 de la Dirección General de Adquisiciones del Estado -DGAE-)

Cuando el CONTRATO continúe vigente durante varios ejercicios fiscales, la DEPENDENCIA SOLICITANTE deberá asegurar las asignaciones presupuestarias correspondientes. (Artículo 3 de LA LEY)

27. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

En caso de convenir a los intereses del INSTITUTO, éste podrá resolver el CONTRATO sin responsabilidad de su parte, sin necesidad de declaración judicial, si el CONTRATISTA incumple cualesquiera de las obligaciones aceptadas y establecidas en el mismo.

28. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DEL ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES)

El INSTITUTO a través de la DEPENDENCIA SOLICITANTE designará un supervisor quien será el responsable del cumplimiento del funcionamiento del equipo arrendado y tendrá la facultad de solicitar al CONTRATISTA toda aquella información que considere pertinente a fin de determinar esa calidad durante la vigencia del contrato. Esta supervisión se realizará mensualmente.

El supervisor también será el responsable de:

- I. Revisar y aceptar/denegar las recomendaciones emitidas en el plan de mitigación que el CONTRATISTA debe entregar mensualmente
- II. Validar el PLAN DE CAPACITACIÓN previo a entrega que será recibido por la COMISIÓN RECEPTORA.
- III. Realizar las inspecciones las cuales se efectuarán una (1) vez al año durante la vigencia del CONTRATO de **ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-**. La inspección contendrá como mínimo, un reporte general del estado y funcionamiento del equipo arrendado (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES), dicho reporte deberá ser entregado al Subgerente de Tecnología. A las inspecciones se acompañará toda la documentación necesaria para comprobar la veracidad del reporte, tales como fotografías y videgrabaciones.

El CONTRATISTA deberá responder por escrito a toda solicitud, informe o documentos requeridos por Autoridad del INSTITUTO, relacionados con la prestación del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.



29. RESPONSABILIDADES

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

- a) Todo el soporte del equipo arrendado debe ser prestado por el CONTRATISTA en Guatemala, quien deberá contar con el respaldo total del fabricante del equipo arrendado; debe garantizar una disponibilidad del 99.99% mensual de la operación completa del arrendamiento en general.
- b) En caso de falla del equipo, el CONTRATISTA debe garantizar la continuidad de la protección perimetral.
- c) El CONTRATISTA deberá proporcionar actualización de licenciamiento de nuevas versiones y soporte durante treinta y seis (36) meses de vigencia del CONTRATO.
- d) El CONTRATISTA deberá proporcionar soporte técnico local para el arrendamiento contratado. Este soporte deberá ser 7x24x365, 7 (siete) días de la semana, 24 (veinte y cuatro) horas y 365 (tres cientos sesenta y cinco) días al año, en donde se incluye más no se limita a: resolución de dudas, apoyo en configuraciones, recomendaciones de mejora, actualización de firmware, optimización de funcionamiento y resolución de problemas. Todas acciones deben garantizar que el equipo arrendado esté operando con la última tecnología disponible y garantice su funcionamiento óptimo.
- e) EL CONTRATISTA debe realizar mantenimiento al equipo arrendado mediante la verificación del estado (health check) mensualmente, este debe dar como resultado un plan de trabajo de mitigación de las recomendaciones emitidas. El plan de mitigación debe ser ejecutado por el CONTRATISTA.
- f) El CONTRATISTA deberá proporcionar soporte de configuraciones cuando sea requerido por el personal de la DEPENDENCIA SOLICITANTE.
- g) EL CONTRATISTA deberá contar con los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio, SLA (Service Level Agreement), de atención de incidentes. El cual debe atender los requerimientos, asignando para su control un número de ticket, las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana, los (365) trescientos sesenta y cinco días del año. La atención de soporte podrá iniciar con una llamada telefónica o una conferencia remota y puede finalizar con la visita presencial para lograr resolver el problema planteado y el INSTITUTO acepte formalmente la solución. La resolución de los casos están sujetos a la prioridad del caso. El tiempo y las acciones se detallan en la siguiente tabla:



Prioridad	Tiempo máximo de respuesta	Descripción
Critica	2 horas	Con todos los medios técnicos a su alcance, debe recomendar telefónicamente una solución o alternativa de solución en un tiempo de dos (2) horas. Si es necesario, enviará como mínimo a una persona en un tiempo máximo de una (1) hora quien implementará la solución hasta que el equipo arrendado vuelva a estar funcionando como estaban antes de que la situación se presentara.
Grave	3 horas	Con todos los medios técnicos a su alcance, debe recomendar telefónicamente una solución o alternativa de solución en un tiempo de tres (3) horas. Si es necesario, el CONTRATISTA enviará como mínimo a una (1) persona en un tiempo máximo de dos (2) horas quien tendrá a su cargo la implementación de la solución.
Importante	24 horas	El CONTRATISTA se compromete a dar una solución o alternativa de solución en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.
Baja	36 horas	Para los casos que son clasificados por el INSTITUTO como Prioridad Baja: El CONTRATISTA se compromete a buscar la información y enviarla al INSTITUTO en el momento en que la misma esté disponible.

- h) Derivado que, toda la información que contenga el equipo arrendado es propiedad del INSTITUTO, al finalizar el plazo contractual se debe realizar el borrado completo de la información del equipo arrendado, esto se debe realizar con previa coordinación y autorización del Supervisor; para ello se deben generar los respaldos necesarios. El CONTRATISTA no debe conservar ningún respaldo de la información ni configuración contenida en el equipo arrendado.



C) ESPECIFICACIONES GENERALES

El INSTITUTO a través de la Subgerencia de Tecnología requiere contratar un **ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES)**, sin opción a compra.

- a) El OFERENTE deberá encontrarse debidamente habilitado en el Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE- y que posee la especialidad de precalificación siguiente: 6209 - Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos.
- b) LOS OFERENTES interesados, previo a la recepción de Ofertas deberán realizar visita técnica a las instalaciones de la Subgerencia de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Oficinas Centrales, ubicadas en 7ª. Avenida 22- 72 zona 1, tercer nivel, con la finalidad de evaluar la compatibilidad del equipo con la infraestructura del Instituto, hacer un análisis de cargas y demás aspectos técnicos que considere pertinentes. Se entregará constancia de haber efectuado la visita técnica.
- c) El OFERENTE debe contar con cinco (5) años de antigüedad y tres (3) años de experiencia en la distribución, instalación y puesta en funcionamiento de equipos de la marca ofertada, para el efecto deberá presentar en su oferta al menos tres (3) cartas de clientes que recibieron a entera satisfacción, implementaciones similares a la requerida por el INSTITUTO, durante los últimos tres (3) años.
- d) Las instalaciones del OFERENTE deberán estar ubicadas, dentro del perímetro de la ciudad de Guatemala, lo más cercano posible a las Oficinas Centrales del INSTITUTO.

D) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

REQUERIMIENTOS	DESCRIPCIÓN
BASICOS	1. El equipo ofertado deberá ser 100% compatible con la infraestructura con que cuenta el INSTITUTO. 2. Por arrendamiento de equipo de balanceo de carga y seguridad de aplicaciones se entiende hardware y software integrado. 3. El arrendamiento debe contar con un sistema de monitoreo el cual contenga una consola de administración para la gestión del equipo y visualización de eventos. 4. Se requiere el arrendamiento de equipo de balanceo de carga y seguridad de aplicaciones para el data center principal en modalidad de alta disponibilidad (HA) para lo cual el oferente debe incluir en su oferta todo el hardware y software necesarios para ese propósito. 5. El arrendamiento de equipo debe incluir dos dispositivos que funcionen en modalidad activo-pasivo. 6. El equipo arrendado debe instalarse en Oficinas Centrales del Instituto, tercer nivel Subgerencia de Tecnología. 7. El arrendamiento de equipo incluye la migración de la plataforma de



	balanceo actual al nuevo equipo arrendado de balanceo. 8. Los equipos arrendados deben ser de propósito específico no se aceptarán servidores genéricos con sistemas operativos y/o software OpenSource. 9. Los equipos arrendados deben ser compatibles con la infraestructura del Instituto. 10. El equipo propuesto para balanceo de carga y seguridad de aplicaciones deben poseer características de Balanceo de Aplicaciones, Aceleración de protocolos, Intercepción de tráfico cifrado (SSL Intercept) y WAF (Web Application Firewall) y DDOS Mitigación de ataques de denegación de servicio. 11. El sistema operativo del equipo deberá ser propio del fabricante del equipo, el fabricante deberá desarrollar las actualizaciones de sistema operativo, parches del software o módulos utilizados por el equipo ofertado. 12. Las características deben ser confirmadas mediante documentación oficial de acceso público (guías de administración, manuales y/o guías técnicas). No está permitido incluir en la oferta documentos técnicos generados para este propósito. 13. El equipo propuesto para el arrendamiento no podrá estar listado en el sitio de fabricante como: Dispositivos con fin de vida (End Of Life), Dispositivos como fin de venta (End of Sale) o dispositivo sin soporte (End Of Support). 14. El equipo propuesto para el arrendamiento debe incluir el licenciamiento completo que requieran realizar la función de balanceo de carga y seguridad de aplicaciones; tanto de software como hardware. 15. El equipo propuesto para el arrendamiento debe incluir el licenciamiento para que cumpla con las especificaciones técnicas mínimas requeridas. 16. El equipo propuesto para el arrendamiento debe estar certificados por ICSA LABS en la categoría de Web Application Firewall.
CAPACIDADES Y CANTIDADES	Se requiere que el arrendamiento de equipo incluya dos (2) equipos que cumplan con las siguientes especificaciones técnicas mínimas: 1. Almacenamiento: 500GB Disco de Estado Solido (SSD). 2. Interfaces: a. Seis (6) interfaces de red BaseT 10/100/1000. b. Dos (2) interfaces 1 GB SFP. c. Dos (2) interfaces 10 GBE SFP+. d. Una (1) interfaz de administración (management interface). e. Una (1) interfaz (LOM) Lights Out Management. f. Un puerto de consola 3. Debe soportar un rendimiento de al menos: a. Diez (10) GBPS de Throughput de capa 4/capa7 (L4, L7).



	b. Conexiones por segundo (CPS) en capa 4: 450,000 c. Conexiones por segundo (CPS) en capa 7: 850,000 d. Ocho (8) GBPS de Throughput SSL e. Conexiones SSL (Doble llave) por segundo: 7,000 4. Memoria RAM: 32 GB 5. Fuentes de poder redundante 2/2. 6. Incluir ventiladores para cambios en caliente (Hot-Swap).
FUNCIONAMIENTO DE LA ALTA DISPONIBILIDAD (HA)	1. El equipo ofertado para el arrendamiento debe soportar Alta Disponibilidad en modo activo/activo y activo/pasivo. 2. Debe soportar VRRP, ECMP y conexión espejo (connection mirroring). 3. El software de alta disponibilidad debe ser desarrollado por el fabricante de la solución ofertada, no es aceptable utilizar software de terceros, balanceadores externos, entre otros métodos. 4. Contar con mecanismos de detección de fallas y detección de pérdida de enlaces. 5. El motor de alta disponibilidad debe tener sincronización de estado, y éste sea soportado con el protocolo de alta disponibilidad propietario por el fabricante y por soluciones de terceros de alta disponibilidad. 6. Debe tener mecanismos de detección de engaños de IP, donde paquetes externos a la red usen direcciones internas para saltarse los controles de seguridad. 7. La consola de administración también debe permitir monitorear el estado de la alta disponibilidad.
ESPECIFICACIONES DE BALANCEO	El equipo ofertado para el arrendamiento debe contar con las siguientes características de balanceo: 1. Soporte de IPV4 e IPV6. 2. Características de balanceo: a) Protocolos soportados: TCP, UDP, FTP, HTTP, HTTPS, DNS (TCP y UDP), RTSP, RADIUS, SQL, RDP, IS-IS, SMTP, POP3, SNMP y LDAP. b) Algoritmos de balanceo: i) Round Robin, Least Packet Bandwidth, Least connections, Response Time, Hasing (URL, Domain, Source IP, Destination IP, y CustomID), SNMP-provided metric, Server Application State Protocol (SASP). c) Persistencia de sesiones: i) Source Ip, cookie, server, group, SSL session, Token-based, SessionID, Diameter AVP. d) Protocolos de sesión: i) TCP, UDP, SSL_TCP, Multi-path TCP, SPDY. e) Monitoreo de servidores:



	i) ping, TCP, URL, ECV, scriptable health-check, Dynamic server response time. f) Link load balancing 3. Capacidad de optimizar cualquier aplicación que permita el balanceo. 4. Capacidad de mejorar el tiempo de respuesta de la aplicación balanceada, esto debe realizarse a través de recomendaciones de configuración para que la aplicación mejore el tiempo de respuesta.
SISTEMA DE ANALÍTICA	El sistema de analítica integrado con el equipo ofertado para el arrendamiento debe permitir las siguientes funciones: 1. Aplicación central de analítica que permita la visibilidad del rendimiento y la seguridad de la infraestructura de las aplicaciones que están en modo de balanceo. 2. Valoración de salud de las aplicaciones. 3. Investigación y análisis de la actividad de las aplicaciones. 4. Visibilidad de las transacciones informes y resúmenes de las aplicaciones. 5. Reportes estadísticos para servidores virtuales. 6. Creación de estadísticos del tráfico en tiempo real, el cual se pueda utilizar para la creación de políticas. 7. Brindar gráficas y análisis de tráfico en tiempo real de las aplicaciones balanceadas.
ESPECIFICACIONES DE ACELERACIÓN	El equipo ofertado para el arrendamiento de balanceo y seguridad de aplicaciones debe contar con las siguientes características de aceleración: 1. Optimización HTTP. 2. Optimización TCP. 3. Multiplexación de conexiones HTTP. 4. Caching HTTP. 5. Aceleración de tráfico SSL a) SSL-Offload basado en hardware. b) Soporte de todos los protocolos TCP, Cifrado y descifrado de tráfico (SSL Termination), SSL Bridging (SSL Initiation). 6. Soporte de TLS 1.2 y llaves SSL 4096-bit.
ESPECIFICACIONES DE SEGURIDAD (WEB APPLICATION FIREWALL WAF)	El equipo ofertado para el arrendamiento debe contar con las siguientes características de seguridad: 1. Protección total y completa en capa 4 y capa 7. 2. Defensa de ataques: a) Buffer overflow b) Manipulación de parámetros CGI- BIN c) Form/hidden manipulación de campo (field manipulation) d) Navegación forzada (forceful browsing) e) Envenenamiento de sesiones (cookie or session poisoning). f) Violación de listas de acceso (broken ACLs).



	g) Ataque de cross-site Scripting (XSS) h) Inyección de comandos (command injection). i) Inyección SQL (SQL injection). j) Error que genera fuga de información (error triggering sensitive information leak) k) Uso inseguro de cifrado (insecure use of cryptography). l) Mala configuración de servidor (server misconfiguration). m) Puertas traseras y opciones de debug. n) Aplicación de políticas basadas en tarifas. o) Manejo de vulnerabilidades conocidas. p) Explotación de vulnerabilidades de "Dia-Cero". q) Falsificación de solicitudes entre sitios (CSRF). r) Prevención de Fuga de datos sensibles. s) Ataques de Denegación de Servicio DOS. t) Ataques SYN FLOOD, HTTP DOS y ping de la muerte. u) ICMP y UDP tarifas de control. v) Garantía y definición de mecanismos de protección contra los ataques definidos en el Top Diez (10) del Proyecto OWASP https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP_Top_Ten_P roject 3. Filtro de paquetes: i) Listas de acceso en Capa 3 y capa 4. ii) Traslado de direcciones IP (NAT) en ipv4/ipv6. iii) Protección para vulnerabilidades y ataques definidos en capa 7. iv) Eventos en formato común (CEF). 4. Integración con herramientas de escaneo de vulnerabilidades reconocidas (terceros). 5. Seguridad sobre XML (XML Security), XML Denegación de servicio DOS. 6. XML SQL Injection y XSS, XML Validación del mensaje (Message validation), Validación de formatos (Format Checks), WS-I cumplimiento con el perfil básico (WS-I basic profile compliance), XPATH validación de inyección en adjuntos, XQUERY protección contra inyección. 7. WSDL prevención de escaneo (scan prevention). 8. Transformación de URL. 9. Cookie proxy y cifrado (Cookie proxy and encryption). 10. Matriz de protección SOAP. 11. Reputación a) Validación de conexiones de direcciones IP y dominios catalogados como maliciosos en tiempo real.
--	--



	12. Intercepción de tráfico SSL. 13. Reutilización de sesiones SSL (SSL Session ID Reuse). 14. Tarifas de consumo en las conexiones (Rate Limit Connections).
CARACTERÍSTICAS DE ADMINISTRACIÓN	1. Debe centralizar la administración de Reglas y políticas del clúster, usando una única interfaz de administración. 2. La administración de la solución debe soportar acceso vía SSH, Telnet, Consola y cliente GUI WEB (HTTPS). 3. Debe tener un mecanismo de búsqueda de comandos de administración vía SSH, facilitando la localización de los comandos; 4. Debe permitir la definición de perfiles de acceso a la consola con permisos granulares como: acceso de escritura, acceso de lectura, creación de usuarios, alteración de configuraciones; 5. Debe permitir la autenticación integrada con Microsoft Active Directory, servidor Radius, NTLM, TACACS+, Certificado en cliente. 6. La gestión de configuración debe permitir estar basada en roles o perfiles. 7. En el caso de que sea necesaria la instalación de cliente para administración de la solución, el mismo debe ser compatible con sistemas operativos Windows y Linux. 8. Debe poder realizar un respaldo de las configuraciones y restauración de configuración para la última configuración salvada; 9. Debe soportar la restauración de Sistema operativo para la última versión local. 10. Debe poseer la habilidad de actualizar vía SCP e interfaz de administración. 11. Debe permitir la integración con otras soluciones de SIEM del mercado (third-party SIEM vendors) 12. Debe permitir la generación de logs de auditoria detallados, informando de la configuración realizada, el administrador que la realizó y el horario de la alteración; 13. Debe ser una herramienta sin límite de registros, debe estar limitada solo por el tamaño del espacio en disco. 14. Debe soportar SNMPv1, SNMPv2 y SNMPv3. 15. Debe soportar el protocolo Syslog y alertas vía email. 16. Debe soportar transacciones de HTTP, SSL, TCP y SSL/TCP. 17. Políticas de manejo de tráfico SSL. 18. Monitoreo de expiración de certificado. 19. Soporte de funciones de red: a. Ruteo estático, monitoreo de rutas estáticas, priorización de rutas estáticas. b. OSPF, RIPv1/v2, BGP2 c. VLAN 802.1Q d. Link Aggregation 802.3ad. e. Listas de control de acceso (ACLs) f. IPv4 tradicional IPv4 - NAT/NAPT g. IPv6 – Ipv6 NAPT.



MONITOREO	1. Debe tener una vista global que permita detectar notificaciones o estado del equipo. 2. Debe incluir reportes predefinidos y personalizables. 3. Debe incluir un portal web para que otros administradores puedan visualizar y monitorear los eventos. 4. Monitoreo del tráfico balanceado en tiempo real, lo cual debe permitir la creación de reglas de balanceo para ayudar en la planificación y garantía de la disponibilidad de las aplicaciones balanceadas. 5. Debe tener la capacidad de visibilizar las transacciones para realizar un análisis del comportamiento de las aplicaciones y tráfico balanceado. 6. Debe correlacionar múltiples eventos en búsqueda de actividad sospechosa. 7. Debe incluir mecanismos de alertas automatizadas para eventos críticos. 8. Debe permitir monitorear vía SNMP fallas en el hardware, inserción o remoción de fuentes, discos y ventiladores, uso de recursos por número elevado de sesiones, porcentaje de utilización en referencia al número total soportado/licenciado y número de sesiones establecidas; 9. La administración de la solución debe posibilitar la recolección de estadísticas de todo el tráfico que pasa por los dispositivos de balanceo; 10. Debe poseer un mecanismo expansión (Drill-Down) para navegación por los resúmenes en tiempo real; 11. En las listas de expansión (Drill-Down), debe ser posible identificar el usuario que ha determinado el acceso; 12. Debe ser posible exportar los logs en CSV; 13. Debe tener presentaciones de las siguientes informaciones, de forma histórica y en tiempo real (actualizado de forma automática y continua cada 1 minuto): a. Debe mostrar el estado de los dispositivos (arreglo HA). b. Debe poder mostrar las principales aplicaciones; c. Debe poder mostrar las principales aplicaciones por riesgo; d. Debe poder mostrar los administradores autenticados en la plataforma de seguridad; e. Debe poder mostrar el número de sesiones simultáneas; f. Debe poder mostrar el estado de las interfaces; g. Debe poder mostrar el uso de CPU; 14. Generación de reportes, como mínimo los siguientes reportes deben poder ser generados: a. Reporte estadístico de las aplicaciones en intervalos de tiempo específicos. b. Reporte del rendimiento del dispositivo. c. Reporte de disponibilidad de las aplicaciones balanceadas.
-----------	---



	d. Reportes analíticos. e. Reportes de optimización. f. Reportes de balanceo. g. Reportes de auditoria de modificaciones de las configuraciones (Audit log). 15. Debe permitir la creación de reportes personalizados. 16. Debe permitir la personalización de gráficos. 17. Capacidad de generación de gráficas para agregar a los reportes. 18. Generar alertas automáticas vía: Email, SNMP, Syslog; 19. Capacidad de exportar los datos y gráficos en formato CSV Excel. 20. Capacidad de realizar drill-down en las gráficas y reportes.
SOBRE EL OFERENTE	1. EL OFERENTE deberá contar con un centro de atención de llamadas, el cual deberá ser atendido por personal que cuente con amplio conocimiento del equipo que se proponga para el arrendamiento 2. El oferente deberá estar avalado por el fabricante del equipo ofertado para el arrendamiento. Esta certificación debe permitirle la instalación, configuración, puesta en funcionamiento y soporte del equipo, debe presentar fotocopia legalizada del certificado. 3. EL OFERENTE deberá incluir en su oferta una carta original emitida por el fabricante, que garantice que la certificación del personal técnico propuesto es Superior/Experto/Avanzado presentada en la oferta es el nivel más alto que posea la marca del equipo arrendado.

PERSONAL PROPUESTO

INSTALACIÓN DE EQUIPO

Debido a todas las acciones que implica el arrendamiento, es necesario que el OFERENTE cumpla con **ESTÁNDARES Y NORMAS DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS**; deberán basarse en la estructura que se indica a continuación para el proyecto de instalación del equipo arrendado. El OFERENTE debe indicar el nombre de la persona que desempeñará cada rol y **deberá adjuntar todas las certificaciones requeridas en fotocopias legibles y autenticadas** que sustenten el cumplimiento de estos requisitos:

ROL	REQUISITOS	CANTIDAD
Responsable de Proyecto de Instalación	1. Documento Personal de Identificación -DPI- o Pasaporte de ser extranjero. 2. Contar con al menos 5 años de experiencia en la implementación de proyectos de tecnología comprobables a través de con hoja de vida.	1
Personal certificado para la instalación	1. Certificado de nivel Superior/Experto/Avanzado vigente, en fotocopia legible legalizada.	



	2. Documento Personal de Identificación -DPI- o Pasaporte de ser extranjero.	3
--	--	---

SOPORTE TÉCNICO

El OFERENTE deberá incluir en su oferta el cuadro de personal técnico que brindará el soporte del equipo arrendado, adjuntando las fotocopias legibles legalizadas de las certificaciones correspondientes al equipo ofertado, en las cuales el fabricante indique que el personal está calificado para hacer el análisis, configuración, operación diaria y solución de problemas.

CAPACITACIÓN

- EL OFERENTE deberá incluir en su oferta un PLAN DE CAPACITACIÓN en el cual se compromete a impartir la capacitación para tres (3) personas propuestas por la Subgerencia de Tecnología; este deberá indicar el centro de capacitación propuesto, pensum de cursos y duración. Esta capacitación deberá ser impartida en el lugar que requiera el Instituto o un centro propuesto por EL OFERENTE de mutuo acuerdo con el Instituto. Dicha capacitación deberá estar relacionada directamente con el equipo ofertado, adicionalmente deberá contener un balance entre teoría y ejercicios prácticos, que proporcionen el conocimiento adecuado para la operación diaria del equipo, además de configuración, administración y monitoreo.
- La CAPACITACIÓN deberá ser impartida durante el cuarto (4to) mes de arrendamiento del plazo contractual, el PLAN DE CAPACITACIÓN deberá ser avalado por el Supervisor quien podrá solicitar asesoría con el Especialista del área referente al contenido.

E) DISPOSICIONES ESPECIALES

PREVIO AL PLAZO CONTRACTUAL

INSTALACION Y MIGRACION

- La instalación del equipo debe realizarse en un plazo de **sesenta días (60)** siguientes a la notificación de la resolución de aprobación de CONTRATO.
- El Procedimiento de migración debe incluir:
 - Realizar un reporte de las configuraciones actuales.
 - Realizar la migración del equipo actual hacia el nuevo equipo arrendo, aplicando las mejores prácticas de configuración y diseño.
 - Entrega de reporte de configuraciones finales.



- c) Documentación para manejar durante la gestión del proyecto de instalación: EL CONTRATISTA debe manejar y entregar los siguientes documentos durante las fases de migración; estos deben entregarse a la COMISIÓN RECEPTORA.

I. Etapa de iniciación

- Acta constitutiva del proyecto de migración
- Minuta de reunión de KickOff

II. Etapa de planificación

- Matriz de riesgos
- Plan de proyecto de migración

III. Etapa de ejecución

- Acta de aceptación
- Acta de entrega de producto

IV. Etapa de cierre

- Acta de cierre del proyecto de migración

V. Encuestas del proyecto

- Informe de cierre del proyecto

VI. Etapa de Seguimiento y control

- Informe semanal de avance de proyecto

ENTREGA Y RECEPCIÓN DEL EQUIPO

- a) La AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR nombrará una Comisión Receptora conformada por tres (3) técnicos con conocimientos en la materia.
- b) LA COMISIÓN RECEPTORA tiene la responsabilidad de:
- Suscribir un Acta de Recepción en la cual se haga constar que el equipo arrendado fue recibido e instalado de conformidad a lo establecido en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y las presentes disposiciones, contemplando lo siguiente:
- i. Revisión de que el equipo arrendado, en modalidad de Alta Disponibilidad, se encuentre instalado en el Centro de Datos Institucional ubicado en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Oficinas Centrales, en la Subgerencia de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en la 7ª. Avenida 22-72 Zona 1, tercer nivel.
 - ii. El equipo arrendado debe contar con licenciamiento para treinta y seis (36) meses, según vigencia del contrato.
 - iii. Revisión de que el equipo arrendado se encuentre conectado a la red en producción 100%.



- iv. Recepción del plan de capacitación y documento en que EL CONTRATISTA se compromete a impartir la capacitación.
 - v. Recepción de la documentación manejada durante el proyecto de Instalación.
- c) El CONTRATISTA deberá hacer entrega del arrendamiento de equipo a la COMISIÓN RECEPTORA.
- d) El tiempo de entrega del equipo en producción, con el procedimiento de migración ejecutado, funcionando al 100% y con todas las configuraciones optimizadas es de **sesenta (60) días calendario**, contados a partir de la notificación de la aprobación del CONTRATO.
- e) El CONTRATISTA deberá instalar el equipo arrendado en el Centro de Datos, en la Subgerencia de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ubicado en la 7ª. Avenida 22-72 Zona 1, Centro Cívico, tercer nivel.
- f) Los daños físicos o pérdidas derivadas del transporte, entrega e instalación del equipo entregado y sus respectivos componentes y accesorios, deberán ser asumidos por el CONTRATISTA, lo cual no incurrirá en gastos adicionales para el Instituto.
- g) El arrendamiento de equipo ofertado deberá ser entregado a la COMISIÓN RECEPTORA bajo la modalidad de “LLAVE EN MANO”, garantizándose compatibilidad, integración, interoperabilidad y funcionalidad del equipo arrendado con la Infraestructura del Instituto, es decir, que todos los elementos necesarios para que el equipo arrendado funcione correctamente, y los componentes que se requieran, sean instalados, aunque en la oferta no hayan sido especificados.

PLAZO CONTRACTUAL

El plazo contractual será de treinta y seis (36) meses contados a partir del día hábil siguiente de la fecha del Acta de Recepción del equipo a entera satisfacción por parte de la COMISION RECEPTORA.

SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN

La Subgerencia de Tecnología, deberá designar a un técnico Supervisor, quien será el responsable del cumplimiento del funcionamiento del equipo arrendado y tendrá la facultad de solicitar al CONTRATISTA toda aquella información que considere pertinente a fin de determinar esa calidad durante la vigencia del contrato. Esta supervisión se realizará mensualmente.

El supervisor también será el responsable de:

- IV. Revisar y aceptar/denegar las recomendaciones emitidas en el plan de mitigación que el CONTRATISTA debe entregar mensualmente



- V. Validar el PLAN DE CAPACITACIÓN previo a entrega que será recibido por la COMISIÓN RECEPTORA
- VI. Realizar las inspecciones las cuales se efectuarán una (1) vez al año durante la vigencia del contrato. La inspección contendrá como mínimo, un reporte general del estado y funcionamiento del equipo arrendado, dicho reporte deberá ser entregado al Subgerente de Tecnología. A las inspecciones se acompañará toda la documentación necesaria para comprobar la veracidad del reporte, tales como fotografías y videgrabaciones, entre otros.

EJECUCIÓN Y MONITOREO

- a) Todo el soporte del equipo arrendado debe ser prestado por el CONTRATISTA en Guatemala, quien deberá contar con el respaldo total del fabricante del equipo arrendado; debe garantizar una disponibilidad del 99.99% mensual de la operación completa del arrendamiento en general.
- b) En caso de falla del equipo, el CONTRATISTA debe garantizar la continuidad de la protección perimetral.
- c) El CONTRATISTA deberá proporcionar actualización de licenciamiento de nuevas versiones y soporte durante treinta y seis (36) meses de vigencia del contrato.
- d) El CONTRATISTA deberá proporcionar soporte técnico local para el arrendamiento contratado. Este soporte deberá ser 7x24x365, 7 (siete) días de la semana, 24 (veinte y cuatro) horas y 365 (tres cientos sesenta y cinco) días al año, en donde se incluye más no se limita a: resolución de dudas, apoyo en configuraciones, recomendaciones de mejora, actualización de firmware, optimización de funcionamiento y resolución de problemas. Todas acciones deben garantizar que el equipo arrendado esté operando con la última tecnología disponible y garantice su funcionamiento óptimo.
- e) EL CONTRATISTA debe realizar mantenimiento al equipo arrendado mediante la verificación del estado (health check) mensualmente, este debe dar como resultado un plan de trabajo de mitigación de las recomendaciones emitidas. El plan de mitigación debe ser ejecutado por el CONTRATISTA.
- f) El CONTRATISTA deberá proporcionar soporte de configuraciones cuando sea requerido por el personal de la Subgerencia de Tecnología.
- g) EL CONTRATISTA deberá contar con los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio, SLA (Service Level Agreement), de atención de incidentes. El cual debe atender los requerimientos, asignando para su control un número de ticket, las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana, los (365) trescientos sesenta y cinco días del año. La atención de soporte podrá iniciar con una llamada telefónica o una conferencia remota y puede finalizar con la visita presencial para lograr resolver el problema planteado y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social acepte formalmente la solución. La resolución de los casos están sujetos a la prioridad del caso. El tiempo y las acciones se detallan en la siguiente tabla:



Prioridad	Tiempo máximo de respuesta	Descripción
Critica	2 horas	Con todos los medios técnicos a su alcance, debe recomendar telefónicamente una solución o alternativa de solución en un tiempo de dos (2) horas. Si es necesario, enviará como mínimo a una persona en un tiempo máximo de una (1) hora quien implementará la solución hasta que el equipo arrendado vuelva a estar funcionando como estaban antes de que la situación se presentara.
Grave	3 horas	Con todos los medios técnicos a su alcance, debe recomendar telefónicamente una solución o alternativa de solución en un tiempo de tres (3) horas. Si es necesario, EL CONTRATISTA enviará como mínimo a una (1) persona en un tiempo máximo de dos (2) horas quien tendrá a su cargo la implementación de la solución.
Importante	24 horas	EL CONTRATISTA se compromete a dar una solución o alternativa de solución en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.
Baja	36 horas	Para los casos que son clasificados por el Instituto como Prioridad Baja: EL CONTRATISTA se compromete a buscar la información y enviarla al Instituto en el momento en que la misma esté disponible.

- h) Derivado que, toda la información que contenga el equipo arrendado es propiedad del Instituto, al finalizar el plazo contractual se debe realizar el borrado completo de la información del equipo arrendado, esto se debe realizar con previa coordinación y autorización del Supervisor; para ello se deben generar los respaldos necesarios. El contratista no debe conservar ningún respaldo de la información ni configuración contenida en el equipo arrendado.

FORMA DE PAGO

La Subgerencia de Tecnología realizará el trámite de pago por mes vencido, previa presentación de la documentación que le sea requerida por la Subgerencia de Tecnología, durante la vigencia del contrato.



F) ANEXOS

1. Instructivo para el ingreso de datos en el apartado Requisitos solicitados en las bases del Proceso contenido en el FORMULARIO ELECTRÓNICO.
2. Formulario de Identificación del Oferente.
3. Contenido de la Certificación Bancaria.
4. Cuadro de Cumplimiento de Experiencia.
5. Modelo de Constancia de Visita.
6. Glosario.
Formulario Electrónico.
Proyecto de Contrato.



ANEXO 1:

INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO DE DATOS EN EL APARTADO REQUISITOS SOLICITADOS EN LAS BASES DEL PROCESO CONTENIDO EN EL FORMULARIO ELECTRÓNICO

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-MEA-C-04/2021

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

DETALLE DE LA OFERTA ECONÓMICA

El OFERENTE al momento de llenar el detalle de la Oferta Económica, deberá tomar en cuenta lo siguiente:

Cantidad solicitada	Cantidad Ofertada	Precio Unitario	Monto Ofertado
Total de meses por los que se prestará el ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) solicitado.	Total de meses por los que se prestará el ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) solicitado. (predeterminado en el sistema GUATECOMPRAS, no modificable)	Valor mensual a pagar por el ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES).	Es el resultado de la multiplicación de la casilla Cantidad Ofertada por la casilla Precio Unitario (predeterminado en el sistema GUATECOMPRAS)

REQUISITOS SOLICITADOS EN LAS BASES DEL PROCESO

El OFERENTE deberá ingresar los datos solicitados en el FORMULARIO ELECTRÓNICO, tomando en cuenta los siguientes parámetros, la JUNTA deberá verificar su cumplimiento.

DOCUMENTO:		Parámetros que deberá ingresar en el FORMULARIO ELECTRÓNICO:
a)	FORMULARIO ELECTRÓNICO.	Formulario electrónico.
b)	Seguro de Caución de Sostenimiento de Oferta.	Nombre de la entidad afianzadora que lo emitió.
c)	Certificación de Autenticidad del Seguro de Caución de Sostenimiento de Oferta.	Fecha de emisión.
d)	Declaración Jurada reciente contenida en Acta Notarial.	Fecha de otorgamiento.
e)	Solvencia de Pagos de Contribuciones Patronales y de Trabajadores.	Indicar la fecha de la solvencia.
f)	Fotocopia legible legalizada de los documentos siguientes:	
f.1)	Si el OFERENTE es persona individual	Fecha de Escritura Pública de Mandato, si fuera el caso.



DOCUMENTO:		Parámetros que deberá ingresar en el FORMULARIO ELECTRÓNICO:
f.2)	Si el OFERENTE es persona jurídica	1. Número de Documento Personal de Identificación -DPI-, del Representante Legal o Mandatario, si fuera el caso. 2. Fecha de Escritura Pública de Mandato, si fuera el caso. 3. Número de Pasaporte, en caso de ser extranjero.
f.3)	Certificado emitido por el fabricante del equipo ofertado	Fecha de emisión del certificado.
g)	Constancia de Inscripción y Precalificación como Proveedor del Estado.	Número de correlativo.
h)	Constancia de Inscripción al Registro Tributario Unificado -RTU-.	Número de Identificación Tributaria -NIT- del OFERENTE.
i)	Certificación Bancaria que acredite la titularidad de las cuentas y operaciones bancarias que posee.	Fecha de emisión.
j)	Formulario de Identificación del Oferente.	Número de Identificación Tributaria -NIT- del OFERENTE.
k)	Certificación o Constancia de Accionistas, Directivos o Socios. (**)	Fecha de emisión.
l)	Solvencia o cualquier otro documento que para el efecto emita la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	Fecha de emisión del documento.
m)	Constancias de haber prestado el ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) .	Cantidad de constancias presentadas.
n)	Recibo de Pago de Cuotas de Patronos y de Trabajadores.	Mes de contribución.
o)	Listado del Personal Propuesto, firmado por el Propietario, Representante Legal o Mandatario.	Cantidad total de personas incluidas.
p)	Constancia de Visita Realizada por el OFERENTE.	Fecha de la visita.
q)	Carta original emitida por el fabricante que certifique el nivel más alto que posea la marca para el personal propuesto.	Fecha de emisión de la carta.



DOCUMENTO:		Parámetros que deberá ingresar en el FORMULARIO ELECTRÓNICO:
r)	Plan de capacitación.	Cantidad de hojas presentadas.
s)	Detalle del cumplimiento de cada aspecto de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de conformidad al contenido de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.	Cantidad total de hojas presentadas.

Observación:

1. (**) Dicho requisito no aplica si el OFERENTE es Persona Individual, por lo que deberá colocar en el parámetro solicitado por GUATECOMPRAS el texto **NO APLICA** y no será motivo de rechazo por parte de la JUNTA.
2. En aquellos parámetros que no aplique ingresar algún dato, deberá consignarse el texto **NO APLICA** y no será motivo de rechazo por parte de la JUNTA.



ANEXO 2:

FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-MEA-C-04/2021

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Datos del OFERENTE:

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

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

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

Firma del Propietario,
Representante Legal o Mandatario



ANEXO 3:

CONTENIDO DE LA CERTIFICACIÓN BANCARIA

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-MEA-C-04/2021

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Certificación Bancaria que acredite la titularidad de las cuentas y operaciones bancarias que posee. Para el efecto deberá contener la información siguiente:

1. Identificación del cuentahabiente;
2. Tipo de cuentas que posee en la entidad bancaria;
3. Promedio de cifras antes del punto decimal de los saldos que posee;
4. Tiempo de manejo de la cuenta;
5. Clase de cuentahabiente;
6. Determinación si posee créditos;
7. Saldo del deudor; y
8. Clasificación o categoría del deudor de conformidad con la normativa correspondiente.

(Artículo 1 literal c, Acuerdo Ministerial Número 24-2010 del Ministerio de Finanzas Públicas, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública)

Dicha certificación deberá ser presentada en original, emitida en un plazo no mayor de dos meses anteriores a la fecha de la recepción de OFERTAS y apertura de PLICAS.



ANEXO 4:

CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE EXPERIENCIA

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-MEA-C-04/2021

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Para ejecutar el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, se requiere cinco (5) años de experiencia.

OFERENTE	Años de experiencia requerida	Años de experiencia Acreditada
	Cumple/No cumple	



ANEXO 5:

MODELO DE CONSTANCIA DE VISITA

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-MEA-C-04/2021

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Por este medio se hace constar que el señor (a): _____, en
(Nombre de la persona que realiza la visita)
representación de: _____, realizó la visita correspondiente
(Nombre del OFERENTE)
de conformidad con lo requerido en el evento de cotización número
DSC-MEA-C-04/2021, por lo tanto se le proporcionó información en torno a los
Servicios solicitado.

Y para los efectos que al interesado convenga, se extiende la presente constancia el
día ____ de _____ de 20__.

Representante de la DEPENDENCIA SOLICITANTE:

Nombre: _____

Firma: _____

Sello: _____



ANEXO 6:

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-MEA-C-04/2021

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO (BALANCEO DE CARGA Y SEGURIDAD DE APLICACIONES) REQUERIDO POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

GLOSARIO	
32 bits	Los buses de datos y de direcciones son usualmente más anchos que 32 bits, a pesar de que éstas se almacenen y manipulen internamente en el procesador como cantidades de 32 bits.
64 bits	Microarquitectura de CPU y ALU para describir anchura de registros, bus de direcciones, bus de datos, o instrucciones de 64 bits (8 Octetos).
Aceleración de protocolos	Diferentes mecanismos que se utilizan para lograr un mejor rendimiento en una conexión de protocolos, por ejemplo, TCP.
Activo-pasivo	Componentes de una arquitectura de alta disponibilidad, en la que un miembro asume toda la carga y en caso de fallo, entra en funcionamiento el segundo miembro.
Ad-hoc	Es un término que puede ser interpretado literalmente como: "para fin específico", aplicado a este contexto se refiere a la elaboración de una hipótesis para que cumpla con los requisitos.
Almacenamiento Flash	Almacenamiento de discos duros de estado sólido, usualmente denominados SSD (Solid State Drives) por sus siglas en inglés.
Alta Disponibilidad	Capacidad de un sistema de para detectar una falla de la manera más rápida posible y que, a la vez, se capaz de recuperarse del problema de forma eficiente y efectiva, afectando lo menos posible al servicio. HA (Siglas en Inglés) High Availability.
Altura Completa	Se refiere a que tanto el servidor ocupa en el chasis. Puede variar de 14" a 17", dependiendo de la marca.
Altura Media	Se refiere a que tanto el servidor ocupa en el chasis. Puede variar de 7" a 8.5", dependiendo de la marca.
Ancho de Banda	Para señales analógicas, el ancho de banda es la longitud, medida en Hz, de la extensión de frecuencias en la que se concentra la mayor potencia de la señal. Se puede calcular a partir de una señal temporal mediante el análisis de Fourier. Las frecuencias que se encuentran entre esos límites se denominan también frecuencias efectivas.
API	Una API (siglas de 'Application Programming Interface') es un conjunto de reglas (código) y especificaciones que las aplicaciones pueden seguir para comunicarse entre ellas.
Apilamiento	Stacking (Inglés) Es la acción de apilar, se aplica a dispositivos los cuales podrían trabajar de forma independiente, pero que también se pueden configurar para que funcione en conjunto con otros dispositivos del mismo tipo.
Aplicaciones	Una aplicación es un programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas. Esto lo diferencia principalmente de otros tipos de programas, como los sistemas operativos, las utilidades, y las herramientas de desarrollo de software.
Appliance	Dispositivo de hardware dedicado exclusivamente a realizar la tarea específica para lo cual fue diseñado.
Arreglo HA	Hace referencia a una arquitectura de alta disponibilidad.
AS400	El sistema AS/400 es un equipo de IBM de gama media y alta, para todo tipo de empresas y grandes departamentos.
Backbone	Columna vertebral (backbone, por su nombre en inglés).
Backup	Es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
Bittorrent, Gnutella, Skype, Facebook, Linked-In, Twitter, Citrix, logmein,	Aplicaciones utilizadas para diferentes propósitos, las cuales requieren conexión a internet ya sea para su funcionamiento total o parcial.



TeamViewer, MS-RDP, VNC, Gmail, YouTube, http-proxy, http-tunnel, Facebook Chat, Gmail Chat, WhatsApp, 4shared, Dropbox, Google Drive, Skydrive, db2, MySQL, Oracle, Active Directory, Kerberos, LDAP, Radius, iTunes, DHCP, FTP, DNS, Wins, msrpc, NTP, SNMP, RPC over http, gotomeeting, Webex, evernote, Google-Docs	
Blade	Un servidor Blade es un tipo de computadora para los centros de proceso de datos específicamente diseñado para aprovechar el espacio, reducir el consumo y simplificar su explotación. La densidad de un servidor Blade puede ser seis veces mayor que la de los servidores normales. También conocido como servidor "hoja".
Chasis	Bandeja que se coloca en un rack.
CIFS/NFS	Los protocolos usados son protocolos de compartición de archivos como Network File System (NFS) o Microsoft Common Internet File System (CIFS).
Clúster	Es la capacidad de hardware y software que permite virtualmente el procesamiento continuo en colaboración directa de apoyo mutuo en caso de fallas, entre el sitio primario y el sitio alterno. También se puede referir a un conjunto de servidores computacionales que trabajan colaborativamente.
CNA	Sigla de Converged Network Adapter ('Adaptador de Red Convergente') es un dispositivo de entrada y salida de datos que combina la funcionalidad de una HBA y una tarjeta de red. En otras palabras, converge el acceso a la red de almacenamiento y a la red de área local.
Compresión de Archivos	La compresión de archivos o datos es la reducción del volumen de datos tratables para representar una determinada información utilizando una menor cantidad de espacio.
Connection Mirroring	Conexión espejo es utilizado con un Switch de red para enviar copias de paquetes de red vistos en un puerto del Switch a una conexión de red monitoreada en otro puerto del Switch.
CPU	La unidad central de procesamiento o unidad de procesamiento central (conocida por las siglas CPU, del inglés: central processing unit), es el hardware dentro de un ordenador u otros dispositivos programables, que interpreta las instrucciones de un programa informático mediante la realización de las operaciones básicas.
CSV	Son un tipo de documento en formato abierto sencillo para representar datos en forma de tabla, en las que las columnas se separan por comas y las filas por saltos de línea.
DDoS	Denegación de Servicios Distribuido Siglas en inglés que hace referencia a Distributed Denial of Service. Es un tipo de ataque cibernético que consiste en enviar millones de solicitudes con el objetivo de sobrepasar la capacidad de cualquier recurso informático como: servidor, Router, Switch o firewall.
Reduplicación de archivos	Es una técnica especializada de compresión de datos para eliminar copias duplicadas de datos repetidos. Un término relacionado con la reduplicación de datos es la compresión inteligente de datos. Esta técnica se usa para optimizar el almacenamiento de datos en disco y también para reducir la cantidad de información que debe enviarse de un dispositivo a otro a través de redes de comunicación.
DiffServ	Diferenciador de servicios en redes, es utilizado para priorización de tráfico.
DNS	Sistema de resolución de nombres a direcciones IP y viceversa.
ECMP	Equal cost multi path routing. Es una estrategia de enrutamiento donde el reenvío de paquetes a un solo destino puede ocurrir en múltiples rutas disponibles.
Ethernet	Es un estándar de redes de área local para computadores con acceso al medio por detección de la onda portadora y con detección de colisiones.
Exploits	Es un término en informática, lo cual hace referencia a un programa o código que "explota" una vulnerabilidad del sistema o parte de él para aprovechar la deficiencia de este en beneficio del creador de este.



Falla	Un error de software, error o simplemente falla (también conocido por el inglés bug) es un problema en un programa de computador o sistema de software que desencadena un resultado indeseado.
Fast Ethernet	Ethernet de alta velocidad es el nombre de una serie de estándares de IEEE de redes Ethernet de 100 Mbps (megabits por segundo).
FC	Fibra canal. Es un tipo de canal que va en fibra óptica para la transmisión de datos.
Fibre Channel (FC)	Es una tecnología de red utilizada principalmente para redes de almacenamiento, disponible primero a la velocidad de 1 Gbit/s y posteriormente a 2, 4 y 8 Gbit/s.
Fibre Channel over Ethernet (FCoE)	Es una tecnología de red que permite llevar Fibre Channel (FC) a través de enlaces Ethernet, basado en redes lossless a 10 Gigabit Ethernet, las redes FCoE combinan la LAN con múltiples protocolos de almacenamiento en una única red de convergencia.
Firewall	Un cortafuegos (firewall) es una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas. Los cortafuegos pueden ser implementados en hardware o software, o en una combinación de ambos.
Firmware	Es un programa informático que establece la lógica de más bajo nivel que controla los circuitos electrónicos de un dispositivo de cualquier tipo.
FTP	Protocolo de Transferencia de Archivos, es un protocolo de red para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red.
Fuente de Poder	La fuente de poder o de alimentación es un dispositivo que se monta en el gabinete de la computadora y que se encarga básicamente de transformar la corriente alterna de la línea eléctrica comercial en corriente directa; la cuál es utilizada por los elementos electrónicos y eléctricos de la computadora.
Gateway de Seguridad	Se refiere al equipo que tiene el rol de brindar protección a nivel de seguridad de transmisión de datos.
Gb (Gigabits)	Medida de la memoria de una computadora que es igual a 1 000 millones de bits.
GB (Gigabyte)	Medida de la memoria de una computadora que es igual a 1 000 millones de bytes.
GBPS	Significa Gigabits por segundo. Gbps se usa comúnmente para medir velocidades de transferencia de datos entre hardware dispositivos.
Gestión Outbound	Gestión dirigida desde fuera del sistema central, también denominado fuera de contexto.
Gigabit Ethernet	También conocida como GigaE, es una ampliación del estándar Ethernet (concretamente la versión 802.3ab y 802.3z del IEEE) que consigue una capacidad de transmisión de 1 gigabit por segundo, correspondientes a unos 1000 megabits por segundo de rendimiento.
Hardware	Se refiere a las partes físicas tangibles de un sistema informático; sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Los cables, así como los gabinetes o cajas, los periféricos de todo tipo, y cualquier otro elemento físico involucrado.
Hashing (URL, DOMAIN, SOURCE IP, DESTINATION IP, CUSTOM ID)	Es un algoritmo matemático que transforma cualquier bloque arbitrario de datos en una nueva serie de caracteres con una longitud fija. Independientemente de la longitud de los datos de entrada, el valor hash de salida tendrá siempre la misma longitud. Por lo que se hace referencia a valores basados en URL, dominio, IP Origen, IP Destino, o algún otro parámetro personalizado.
HBA	Conecta un sistema servidor (computadora) a una red de computadoras y dispositivos o unidades de almacenamiento.
Health-Check	Diferentes validaciones del estado actual de algún dispositivo.
Hot Spare	Redundancia de hardware.
Hot Swap	El término cambio en caliente, o sustitución en caliente, hace referencia a la capacidad de algunos componentes informáticos para ser instalados o sustituidos sin necesidad de detener o alterar la operación normal de la computadora donde se alojan.
HTTP	El Protocolo de transferencia de hipertexto (en inglés: Hypertext Transfer Protocol o HTTP) es el protocolo de comunicación que permite las transferencias de información en la World Wide Web.
HTTPS	El Protocolo seguro de transferencia de hipertexto (en inglés: Hypertext Transport Protocol Secure o HTTPS), es un protocolo de aplicación basado en el protocolo HTTP, destinado a la transferencia segura de datos de Hipertexto, es decir, es la versión segura de HTTP.
Hyper-V	Permite crear un entorno informático de servidor virtualizado donde puede crear y



	administrar máquinas virtuales. Puede ejecutar varios sistemas operativos en un equipo físico y aislar los sistemas operativos entre sí.
ICSA LABS	Asociación Internacional de Seguridad Informática (International Computer Security Association) Es un centro de pruebas y certificación de productos de terceros de informática, el objetivo es medir el cumplimiento, la confiabilidad y el rendimiento de los principales proveedores de tecnología de mundo.
Intercepción de tráfico cifrado SSL	Mecanismo de intercepción que tiene como objetivo descifrar el tráfico cifrado mediante certificados (SSL). Esto permite inspeccionar la solicitud no cifrada y verificar la seguridad del tráfico.
IOPS	Operaciones de entrada/salida por segundo) es una unidad de benchmarking usada para medir el rendimiento de dispositivos informáticos de almacenamiento, como unidades de disco duro, unidades de estado sólido y acceso a almacenamiento en red.
iSCSI	Es un estándar que permite el uso del protocolo SCSI sobre redes TCP/IP. iSCSI es un protocolo de la capa de transporte definido en las especificaciones SCSI-3.
IS-IS	Protocolo de estado de enlace, que maneja un mapa para enrutar paquetes mediante la convergencia de la red.
Kick-Off	Se refiere a las reuniones iniciales, primera reunión o reunión de lanzamiento de un proyecto.
LAN	Local Area Network (Red de Área Local).
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol (en español Protocolo Ligero/Simplificado de Acceso a Directorios) un protocolo a nivel de aplicación que permite el acceso a un servicio de directorio ordenado y distribuido para buscar diversa información en un entorno de red.
LDAP	Protocolo de acceso a directorios, el cual permite el acceso a un servicio de directorio ordenado y distribuido para buscar información en un entorno e red.
Least Bandwidth	Algoritmo de balanceo de aplicaciones en el que se utiliza el servicio que tiene la menor cantidad de restricciones de ancho de banda.
Least Connections	Algoritmo de balanceo de aplicaciones en el que se da prioridad al servicio que actualmente tiene la menor cantidad de conexiones de clientes.
Least response Time	Algoritmo de balanceo de aplicaciones donde se da prioridad al servicio que tiene el tiempo de respuesta más rápida.
Link load balancing	Es un punto en el que se distribuye el tráfico entrante y saliente hacia/desde un punto específico.
LLAVE EN MANO	Todo lo que implique el buen funcionamiento del equipo arrendado, esto incluye todos los elementos que sean necesarios para su óptima utilización.
LLQ (Low Latency Quiang)	Se refiere a priorización de servicio en el tráfico que se maneja.
LTO	Linear Tape-Open (LTO) es una tecnología de cinta magnética de almacenamiento de datos, desarrollada originalmente a finales de 1990 como alternativa de estándares abiertos a los formatos de cinta magnética patentada que estaban disponibles en ese momento.
Máquina Virtual (VM)	Es un software que simula un sistema de computación y puede ejecutar programas como si fuese una computadora real.
Memoria	Es el dispositivo que retiene, memoriza o almacena datos informáticos durante algún período de tiempo. La memoria proporciona una de las principales funciones de la computación moderna: el almacenamiento de información y conocimiento.
Monitoreo	Su origen se encuentra en monitor, un aparato que toma imágenes de instalaciones filmadoras o sensores y que permite visualizar algo en una pantalla. El monitor, por lo tanto, ayuda a controlar o supervisar una situación.
MySQL	Es un sistema de gestión de base de datos relacional (RDBMS) de código abierto, basado en lenguaje de consulta estructurado (SQL). MySQL se ejecuta en prácticamente todas las plataformas, incluyendo Linux, UNIX y Windows.
NAS	Es el nombre dado a una tecnología de almacenamiento dedicada a compartir la capacidad de almacenamiento de un computador (servidor) con computadoras personales o servidores clientes a través de una red (normalmente TCP/IP).
NDMP	Es un protocolo abierto que permite realizar copias de seguridad en entornos heterogéneos en los que existen dispositivos de almacenamiento integrados, del inglés Network Data Management Protocol.
Núcleos	Un núcleo o kernel (de la raíz germánica Kern, núcleo, hueso) es un software que constituye



	una parte fundamental del sistema operativo, y se define como la parte que se ejecuta en modo privilegiado (conocido también como modo núcleo).
OpenSource	Expresión que pertenece al ámbito de informática, "código abierto", el cual es un tipo de software que se distribuye mediante una licencia gratuita. El cual permite a los usuarios utilizar el código fuente del programa para estudiarlo, modificarlo y realizar mejoras de este.
Parche	Cambios que se aplican a un programa, para corregir errores.
Patch Cord	Cable de conexión (patch cord) también llamado cable de red se usa en redes de computadoras o sistemas informáticos o electrónicos para conectar un dispositivo electrónico con otro.
PDU	Power Distribution Unit (Unidades de distribución de energía eléctrica).
Plugins	Pequeños programas de ayuda rápida.
POD	Point of Delivery, por sus siglas en inglés, es un sistema de administración centralizado de última generación.
POP3	Protocolo que se utiliza transmisión de mensajes de correo electrónico en clientes locales los cuales tienen los mensajes almacenados en un servidor remoto.
Procesador	El procesador es el cerebro del sistema, justamente procesa todo lo que ocurre en la PC y ejecuta todas las acciones que existen. Cuanto más rápido sea el procesador que tiene una computadora, más rápidamente se ejecutarán las órdenes que se le den a la máquina.
Rack	Estante metálico cuya finalidad principal es la de alojar equipamiento electrónico, informático y de comunicaciones donde las medidas para la anchura están normalizadas para que sean compatibles con el equipamiento de cualquier marca o fabricante.
RADIUS	Protocolo de autenticación y autorización para aplicaciones de acceso a la red o movilidad IP.
RAM	Sigla de Random Access Memory ('memoria de acceso aleatorio'), memoria principal de la computadora, donde residen programas y datos, sobre la que se pueden efectuar operaciones de lectura y escritura.
RDP	Protocolo de conexión remota, el cual permite la comunicación en la ejecución de una aplicación entre una terminal y un servidor Windows.
Round Robin	Algoritmo de balanceo de aplicaciones en el que se utilizan las conexiones de forma equitativa y en orden racional. Se comienza por el primer elemento de la lista hasta llegar al último y empezando de nuevo desde el primer elemento.
RPO	El término RPO (Recovery Point Objective o Punto de recuperación objetivo) se refiere al tiempo que transcurre entre el momento del desastre y el último punto de restauración de nuestros datos, es decir, la cantidad de datos que nuestra empresa va a perder en caso de que se produzca una falla del sistema.
RTO	El término RTO (Recovery Time Objective) tiene que ver con el tiempo de recuperación. Es decir, el tiempo que estamos dispuestos a asumir entre la caída del sistema o la pérdida de datos, hasta que dicho sistema ha sido levantado de nuevo o bien, se han recuperado los datos eliminados.
RTSP	Protocolo de transmisión en tiempo real, el cual controla y establece uno o muchos flujos sincronizados de datos.
SAN	Storage Area Network (Red de área de Almacenamiento).
SCP	Secure Copy Protocol, es un medio de transferencia segura de archivos informáticos entre un host local y un host remoto.
SD Cards	Tarjeta Digital Segura, comúnmente usada en distintos arreglos electrónicos.
Server Application State Protocol (SASP).	Protocolo que proporciona un mecanismo para que los balanceadores de carga se comuniquen y puedan distribuir la carga de mejor manera entre los miembros existentes.
Servidor	Equipo de hardware que proporciona recursos para la ejecución de una o varias aplicaciones. Los recursos que proporciona son: procesamiento, memoria RAM y espacio de almacenamiento.
SIEM	Un sistema de gestión de información y eventos de seguridad es un sistema que centraliza el almacenamiento y la interpretación de los datos relevante de seguridad.
Sistema Convergente	Se refiere a una infraestructura que combina la computación, las redes, el almacenamiento y la administración de TI en un paquete preconfigurado que funciona como un sistema único. Dentro de esta definición caen los sistemas con distintos grados de convergencia (poca



	convergencia, mucha convergencia o híper convergencia).
Sistema Operativo	Conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes.
SMTP	Protocolo de transferencia simple de correo, utilizado para el intercambio de mensajes de correo electrónico entre computadoras u otros dispositivos.
Snapshots	Copia instantánea de volumen o snapshot (del inglés foto instantánea) es una instantánea del estado de un sistema en un momento determinado.
SNMP	El Protocolo simple de administración de red o SNMP (del inglés Simple Network Management Protocol) es un protocolo de la capa de aplicación que facilita el intercambio de información de administración entre dispositivos de red.
SNMP	Protocolo simple de administración de red, el cual facilita el intercambio de información de administración de dispositivos de red.
Software	Se conoce como software al soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
Spare	Se refiere a un dispositivo capaz de tomar las mismas tareas que al que está reemplazando, proveyendo alta disponibilidad y continuidad de servicio.
SQL	Lenguaje de programación específico utilizado en programación. Diseñado para administrar, y recuperar información de sistemas de gestión de bases de datos relacionales.
SSL	Secure Sockets Layer - Protocolo para navegadores web y servidores que permite la autenticación, encriptación y desencriptación de datos enviados a través de Internet.
SSL Bridging	Es un proceso en donde un dispositivo que regularmente está en el perímetro desencripta el tráfico SSL y re-encripta antes de pasar el tráfico al servidor web.
SSL Termination	Es un proceso en el que en determinado momento un servidor actúa como intermediario entre el cliente y servidor para los túneles TLS descifrado y/o cifrado de las comunicaciones.
Switch	Es un dispositivo de propósito especial diseñado para resolver problemas de rendimiento en la red, debido a anchos de banda pequeños y embotellamientos. El Switch puede agregar mayor ancho de banda, acelerar la salida de paquetes, reducir tiempo de espera y bajar el costo por puerto.
Switch KVM	Dispositivo de hardware que permite al usuario controlar múltiples ordenadores desde uno o más conjuntos de teclados, monitores de vídeo, y ratones.
Tarjeta de Red	Es un componente de hardware que conecta una computadora a una red informática y que posibilita compartir recursos (como archivos, discos duros enteros, impresoras e internet) entre dos o más computadoras.
TCP	Protocolo de Transmisión de control, el cual se encarga de crear conexiones entre sí para que se cree un flujo de datos.
TCP/IP	TCP es el protocolo de transmisión por Internet, este garantiza que los datos serán entregados en su destino sin errores en el mismo orden en que se transmitieron. IP es un protocolo de comunicación de datos digitales clasificado funcionalmente en la capa de red, según el modelo internacional OSI.
Terabyte (TB)	Es una unidad de medida informática cuyo símbolo es el TB, y es equivalente a 2 ⁴⁰ bytes. Comúnmente se acepta que un terabyte es equivalente a 1,000 GB lo cual implica 1,000,000 de Mb o 1,000,000,000 de Kb.
Thin Provisioning	El aprovisionamiento ligero implica el uso de tecnología de virtualización para dar la apariencia de tener más recursos físicos de los que realmente están disponibles.
Throughput	Se llama Throughput a la tasa promedio de éxito en la entrega de un mensaje sobre un canal de comunicación. Este dato puede ser entregado sobre un enlace físico o lógico, o a través de un cierto nodo de la red.
Ticket	Un ticket es un archivo contenido en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones de software hechas por personal de soporte técnico o terceros a pedido de un usuario final que ha reportado un incidente.
UDP	Protocolo de Datagramas de usuario, es un protocolo de nivel de transporte basado en datagramas, el cual permite el envío de datagramas a través de la red sin que se haya establecido previamente una conexión.
Uptime	Tiempo de funcionamiento correcto de una máquina.
UTM (Unified Threat	Gestión de amenazas unificada UTM (Unified Threat Management) por sus siglas en inglés,



Management)	es un término que se utiliza en seguridad de la información que hace referencia a una solución integral que ofrece varias funciones de protección en un mismo punto de inspección y administración.
VMware	Es una filial de EMC Corporation (propiedad a su vez de Dell Inc.) que proporciona software de virtualización disponible para ordenadores compatibles X86.
VRRP	Virtual Router Redundancy Protocol, protocolo de comunicaciones diseñado para aumentar la disponibilidad de la puerta de enlace por defecto dando servicio a máquinas en la misma subred.
Vulnerabilidad	Una vulnerabilidad (en términos de informática) es una debilidad o falla en un sistema de información que pone en riesgo la seguridad de la información pudiendo permitir que un atacante pueda comprometer la integridad, disponibilidad o confidencialidad de esta, por lo que es necesario encontrarlas y eliminarlas.
XML	Hace referencia a un lenguaje de desarrollo web.
XSS	Hace referencia a una ejecución de comandos en sitios a una vulnerabilidad de seguridad en aplicaciones web.