



Evento de Cotización DSC-C-1/2023

Forme parte de una nueva visión de servicio El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Con el propósito de brindar un servicio oportuno y de calidad
a sus afiliados y beneficiarios

Contratará:

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Los interesados pueden obtener las bases, desde la publicación en el sistema 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 19535864)

La inducción a OFERENTES para la preparación de la OFERTA, se impartirá de forma virtual, el **30 de mayo de 2023, a las 10:00 horas**, por lo que los interesados deberán enviar un correo electrónico a la dirección dsc.inducciones@gmail.com a efecto de que se les envíe la invitación correspondiente.

Asimismo, se tiene programada la realización de la visita técnica del **01 al 07 de junio de 2023, de 09:00 a 12:00 horas** en la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología, ubicada en 7ª. Avenida 1-20 zona 4 Ciudad de Guatemala, Edificio Torre Café, nivel 12, Oficina 1202.

- ✓ La fecha de recepción de OFERTAS será el día 14 de junio de 2023 en Salones “Los Volcanes”, ubicados en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala, 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-C-1/2023

**DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO
SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL 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	Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-. (Artículo 3 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)
d)	BASES DE COTIZACIÓN	Apartado B) del CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. En el que se establecen los requisitos técnicos, financieros, legales y demás condiciones de la negociación, que conforme a la Ley deberán cumplir los oferentes para presentar sus ofertas. (Artículos 18, 19 y 42 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y Artículo 2 numeral 5) del Acuerdo Gubernativo Número 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado)
e)	CONTRATISTA	Persona individual o jurídica, nacional o extranjera con quien se suscribe un contrato. (Artículo 2 numeral 7) 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	Dependencia Administrativa del Instituto Guatemalteco de



	SERVICIOS CONTRATADOS	<p>Seguridad Social -IGSS-, encargada de coordinar los procesos de contratación de servicios.</p> <p>Ubicada en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala, Tercer Nivel, Oficinas Centrales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-.</p> <p>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.</p>
h)	DEPENDENCIA SOLICITANTE	Subgerencia de Tecnología.
i)	DISPOSICIONES ESPECIALES	Apartado que contiene las características específicas, necesidades, estructura u objetivos adicionales que se requieren en el apartado E) del CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, según el objeto de la negociación, utilizados para complementar las bases y especificaciones técnicas. (Artículos 18, 20 y 42 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y Artículo 2 numeral 10) del Acuerdo Gubernativo Número 122-2016, Reglamento de la 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



		<p>COTIZACIÓN. En el que se establecen las características, requisitos, normas, exigencias o procedimientos de tipo técnico que debe reunir un producto, servicio o sistema. (Artículos 18, 20 y 42 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y Artículo 2 numeral 12) del Acuerdo Gubernativo Número 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado).</p>
n)	FORMULARIO ELECTRÓNICO	<p>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. (Artículo 24 Bis del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado)</p>
o)	GUATECOMPRAS	<p>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 y Artículo 4 del Acuerdo Gubernativo Número 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado)</p> <p>Su dirección en Internet es www.guatecompras.gt</p>
p)	INSTITUTO	<p>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)</p> <p>Sus Oficinas Centrales se encuentran ubicadas en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala.</p> <p>Su dirección en internet es www.igssgt.org</p>
q)	JUNTA	<p>Junta de Cotización integrada con tres miembros titulares y dos miembros suplentes, nombrada por la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR del INSTITUTO. (Artículos</p>



		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 numeral 15) 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	DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-.
u)	OFERENTE (S)	Persona individual o jurídica, nacional o extranjera que presenta una Oferta. (Artículo 2 numeral 17) 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 de **DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL 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 presentar OFERTAS deberán realizar la visita en la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología, ubicada en 7^a. Avenida 1-20 zona 4 Ciudad de Guatemala, Edificio Torre Café, nivel 12, Oficina 1202, con la finalidad de evaluar la versión de los Derechos de Uso de Licencias con los que actualmente se cuenta. La Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología entregará la constancia de haber efectuado la visita técnica.



Podrán presentar OFERTAS aquellas personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras cuyas instalaciones estén ubicadas en el perímetro de la Ciudad de Guatemala.

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)	FECHA Y HORA PARA INDUCCIÓN A INTERESADOS EN OFERTAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	El día 30 de mayo de 2023, a las 10:00 horas. La inducción se impartirá de forma virtual, por lo que los interesados deberán enviar un correo electrónico a la dirección dsc.inducciones@gmail.com a efecto de que se les envíe la invitación correspondiente.
c)	FECHA, HORA Y LUGAR DE LA VISITA	Del 01 al 07 de junio de 2023, de 09:00 a 12:00 horas en la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología, ubicada en 7ª. Avenida 1-20 zona 4 Ciudad de Guatemala, Edificio Torre Café, nivel 12, Oficina 1202.
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", ubicados en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala, el día 14 de junio de 2023, a las 10:00 horas , (hora límite 10:30), transcurrido este plazo la JUNTA no recibirá ninguna OFERTA. (Artículos 24, 41 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	<p>Hasta diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción de OFERTAS.</p> <p>La JUNTA puede solicitar a la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR en forma justificada por única vez, prórroga para adjudicar la cual podrá ser por el mismo plazo o menor. (Artículos 33, 42 de LA LEY y 21 de EL REGLAMENTO)</p> <p>En caso que la JUNTA solicite la prórroga, esta deberá realizarla por lo menos dos (2) días hábiles anteriores al vencimiento del plazo establecido para la adjudicación.</p> <p>La AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR deberá resolver lo procedente en un plazo de un (1) día hábil posterior a la recepción de la solicitud.</p>

3. CONVOCATORIA Y OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN

a)	LUGAR DE PUBLICACIÓN	<p>I) GUATECOMPRAS. II) Dirección de Internet del INSTITUTO (www.igssgt.org)</p> <p>(Artículos 39 de LA LEY y 17 de EL REGLAMENTO)</p>
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 Guatecompras (NOG) 19535864 . (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	<p>I) Los OFERENTES deben realizar su propuesta, de acuerdo a lo estipulado en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.</p> <p>II) Los OFERENTES deben presentar los documentos requeridos en original y copia, en PLICA separada, identificada con la palabra original y copia según corresponda.</p> <p>III) La copia será puesta a disposición de los OFERENTES para consulta. (Artículo 19, numeral 4 de LA LEY)</p>
b)	DISCREPANCIA	En caso de discrepancia en el contenido de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN prevalecerán en el orden siguiente: BASES DE COTIZACIÓN, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, DISPOSICIONES ESPECIALES Y ESPECIFICACIONES GENERALES. (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-C-1/2023 INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL 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. (Artículos 25 y 42 de LA LEY)



- b) El OFERENTE deberá ofertar la totalidad de lo requerido.
- 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 y Artículo 2, numeral 23) de EL REGLAMENTO)
- e) El INSTITUTO a través de la Dependencia correspondiente, realizará las acciones pertinentes para obtener un análisis de mercado, el cual establecerá un precio de mercado en condiciones de competencia, tomando en consideración las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y DISPOSICIONES ESPECIALES requeridas para el presente proceso.
- 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, 41 y 42 de LA LEY)

5.4 FORMULARIO ELECTRÓNICO

Los OFERENTES deberán acceder a GUATECOMPRAS a través del NOG **19535864**, 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.

La preparación del FORMULARIO ELECTRÓNICO puede iniciar desde el momento en que se ha publicado el concurso hasta antes de la fecha y hora de recepción de OFERTAS. En caso surjan dudas relacionadas con GUATECOMPRAS al momento de dicha elaboración, las mismas deben ser resueltas por la Dirección General de Adquisiciones del Estado -DGAE-, comunicándose al número telefónico (502) 2374-2872.

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 OFERENTES	DE	De acuerdo a lo que establecen los Artículos 25, 25 Bis y 42 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 Artículo 2 numeral 16) 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. Razón por la cual el INSTITUTO no reconocerá suma alguna por este concepto, ni efectuará reembolsos de ninguna naturaleza.

6. LISTADO DE DOCUMENTOS QUE DEBERÁ CONTENER LA PLICA

a)	FORMULARIO ELECTRÓNICO	<p>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)</p> <p>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.</p> <p>Este requisito no será necesario presentarlo en caso de realizarse una Adquisición Directa por Ausencia de Ofertas, sin embargo los OFERENTES deben presentar una propuesta económica que contenga información detallada de su OFERTA conforme lo indicado en el subnumeral 5.4.1 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.</p>
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 subnumeral 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)	SOLVENCIA PATRONAL	Extendida por el INSTITUTO a nombre del OFERENTE, con el pago operado al 30 de abril de 2023 o posterior, la cual deberá ser solicitada en línea, por el Propietario, Representante Legal o Mandatario, al Departamento de Cobro Administrativo, a través de la página de servicios electrónicos https://servicios.igssgt.org . 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	<ol style="list-style-type: none">1. Documento Personal de Identificación -DPI- vigente del Propietario o Mandatario, si fuera el caso.2. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Documento Personal de Identificación -DPI- vigente del Representante Legal o Mandatario.2. Nombramiento vigente de la Representación Legal o 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)	CARTA DE DISTRIBUIDOR AUTORIZADO	El OFERENTE deberá ser el fabricante del software CRM/BPM o un distribuidor autorizado, quien deberá demostrarlo a través de fotocopia legible y legalizada de una carta de distribuidor autorizado, emitida por el fabricante del software la cual deberá estar vigente.
g)	CONSTANCIA ELECTRÓNICA DE INSCRIPCIÓN Y PRECALIFICACIÓN COMO PROVEEDOR DEL ESTADO	<p>Emitida por el Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE-, en la que indique que el OFERENTE se encuentra debidamente habilitado y que posea la especialidad de precalificación siguiente: 6202: Consultoría de informática, telecomunicaciones, gestión de instalaciones informáticas y programación, la cual corresponde con el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN de conformidad con el Catálogo de Especialidades del Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE-.</p> <p>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-)</p> <p>Dicha constancia deberá ser emitida en un plazo no mayor de treinta (30) 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.</p> <p>(Artículo 18, numeral 3. de EL REGLAMENTO)</p>



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)	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	<p>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-.</p> <p>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.</p> <p>La fecha de dichos documentos no deberá exceder de quince (15) días calendario anteriores a la fecha de presentación de la OFERTA.</p> <p>(Artículo 71 del Decreto Número 55-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Extinción de Dominio)</p>



l)	SOLVENCIA O CUALQUIER OTRO DOCUMENTO VIGENTE 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 DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM), EXTENDIDAS POR INSTITUCIONES DEL ESTADO, ENTIDADES CENTRALIZADAS, DESCENTRALIZADAS, AUTÓNOMAS O EMPRESAS PRIVADAS	<p>Deberá presentar en su OFERTA como mínimo tres (3) constancias, en las cuales indique los lugares en donde haya sido instalado el software CRM/BPM las cuales deberán hacer referencia a la versión 10 o superior.</p> <p>Los documentos presentados deberán contener: nombre, teléfono, dirección, correo electrónico y nombre del contacto para poder confirmar dicha información, indicando la entidad contratante.</p> <p>La JUNTA verificará las constancias que deberán establecer el tiempo en que se brindó los DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) las cuales servirán para determinar la experiencia de acuerdo al contenido del apartado F) ANEXO 4 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.</p>
n)	CONSTANCIA DE VISITA TÉCNICA	Emitida por la DEPENDENCIA SOLICITANTE, que demuestre que el OFERENTE realizó la Visita Técnica a las instalaciones de dicha Dependencia.
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)	MUESTRAS IMPRESAS DE REPORTES	El OFERENTE debe adjuntar muestras impresas de reportes que permitan controlar las gestiones por diferentes aristas como procesos, etapa, tipo de solicitud y empleado asignado como referencia a su propuesta.
q)	CARTA MEMBRETADA Y FIRMADA POR UN PROFESIONAL CERTIFICADO EN ITIL	Que haga constar el cumplimiento ITIL en mesa de ayuda, la estructura con la que cuenta, el personal propuesto para conformar la mesa de ayuda, cantidad de personal de soporte técnico y soporte funcional propuesta para asegurar el mínimo tiempo de respuesta, así como la metodología de prestación del servicio e indicar las herramientas con que cuenta para administrar los requerimientos de sus clientes basados en ITIL.
r)	ANÁLISIS DETALLADO DE LA INTEGRACIÓN DE COSTOS DE LOS PRECIOS QUE SEAN OFERTADOS	De acuerdo al contenido del apartado F) ANEXO 6 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:

DOCUMENTOS RESPALDADOS POR MEDIO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

La impresión de documentos respaldados por medio de los sistemas informáticos de las entidades del Estado, se consideran originales, siempre y cuando, posean firma electrónica, firma electrónica avanzada o cualquier otro medio de certificación electrónica, avalado por el Decreto número 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, así como otros documentos que, por disposición especial de otras leyes, puedan ser emitidos de forma electrónica. (Artículo 18 último párrafo de EL REGLAMENTO)

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, sin perjuicio de lo regulado en el párrafo anterior, deberá presentarse como fotocopia legible legalizada.

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

- I. Que (nombre del OFERENTE) no es deudor moroso del Estado ni de las entidades a las que se refiere el Artículo 1 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- II. Que conoce las penas relacionadas a la comisión del delito de Pacto Colusorio en las Adquisiciones Públicas establecidas en el Artículo 25 Bis de la Ley de Contrataciones del Estado, así como las penas y demás disposiciones contenidas en el Capítulo III del Título XIII del Decreto Número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala, Código Penal.
- III. Que (nombre del OFERENTE) no está comprendido en ninguna de las prohibiciones que establece el Artículo 80 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- IV. 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-C-1/2023, aclaraciones y MODIFICACIONES si las hubieren.
- V. 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)
- VI. Que la presentación de esta 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.
- VII. 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 Electrónica de Inscripción y Precalificación como Proveedor del Estado y a mantener vigente la literal f.3) del numeral 6 de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. Asimismo, encontrarse solvente de los pagos correspondientes a las contribuciones patronales y de trabajadores ante el INSTITUTO para la suscripción del CONTRATO.
- VIII. 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.



- IX. Que cumple cada aspecto de las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES contenidas en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
- X. Que en caso de ser adjudicado, el OFERENTE se compromete a prestar el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN sin ninguna interrupción.

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 Caucción 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

Cuando se trate de documentos provenientes del extranjero debe cumplirse con lo establecido en el Decreto Número 1-2016 del Congreso de la República de Guatemala o los Artículos 37 y 38 del Decreto Número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial, según corresponda.

Debiendo presentarse de la manera siguiente:

- a) Apostilla o pases legales, según corresponda.
- b) Documento (s) proveniente (s) del país de origen en el orden que fueron consignados en la traducción jurada al español (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 con conocimientos en el negocio a adjudicar.

Profesional:

Grado académico:

- Ingeniería en Informática y Administración Educativa.
- Ingeniería en Sistemas.
- Ingeniería en Informática y 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 en Tecnología y Administración de las Telecomunicaciones.

⇒ Un trabajador con conocimientos legales, y

⇒ Un trabajador con conocimientos financieros.

Y con los siguientes **suplentes**:

⇒ Un Profesional con conocimientos en el negocio a adjudicar.

Profesional:

Grado académico:

- Ingeniería en Informática y Administración Educativa.
- Ingeniería en Sistemas.
- Ingeniería en Informática y 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 en Tecnología y Administración de las Telecomunicaciones.



⇒ Un trabajador con conocimientos legales.

Los miembros que funjan como titulares son los únicos que actuarán con voz y voto en la toma de decisiones.

Cuando alguno de los miembros titulares en cualquier parte del proceso deba presentar excusa para ausentarse temporal o definitivamente de sus funciones como miembro de JUNTA, el titular está obligado a informarlo de forma inmediata a la autoridad nominadora, quien deberá resolver lo pertinente. En estos casos, la responsabilidad del miembro titular finaliza al momento en que le sea notificada la aceptación de la excusa por parte de la autoridad nominadora. Esta disposición será aplicable de igual manera a los miembros suplentes que presenten excusas.

La ausencia injustificada de alguno de los miembros titulares en cualquier parte del proceso de contratación no suspende su continuidad, debiendo los miembros suplentes asumir la titularidad de forma inmediata para cubrir la ausencia. Los miembros titulares o suplentes de JUNTA, que incumplan con sus funciones o que se ausenten injustificadamente del lugar donde deben estar constituidos, serán sancionados conforme al régimen sancionatorio administrativo del Estado o del INSTITUTO, según sea el caso, sin perjuicio de que se deduzcan las demás responsabilidades civiles y penales que se puedan derivar del hecho.

En caso de ausencia de uno o dos miembros de la JUNTA el día programado para la presentación, recepción de OFERTAS y apertura de PLICAS, anteponiendo los intereses del INSTITUTO, dicho acto público no se suspenderá, siempre que se encuentren presentes por lo menos tres (3) miembros de JUNTA, quienes indistintamente de su nombramiento, actuarán en calidad de miembros titulares. Con relación a esta disposición, los miembros presentes no podrán justificar falta de idoneidad, para evitar la continuidad del proceso. La JUNTA será quien dirija el referido acto público y deberá dejar constancia de todo lo actuado en el acta correspondiente.

En caso de ausencia de alguno de los miembros titulares estos serán sustituidos de forma inmediata de acuerdo al mecanismo siguiente:

- En caso de excusarse o ausentarse el titular con conocimientos en el negocio a adjudicar, éste será sustituido por el suplente con conocimientos en el negocio a adjudicar.
- 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 solicitar al INSTITUTO, según corresponda, asesoría en la materia específica o solicitar asistencia de asesores de otras entidades del sector público.

En caso de aceptación por parte de la Autoridad nominadora de la excusa de un titular o suplente por ausencia temporal o definitiva, ésta emitirá el nombramiento del



suplente como titular y nombrará nuevo suplente, dentro del plazo establecido en LA LEY, posterior a conocerse el hecho que genera la suplencia, con el fin que la JUNTA siempre se encuentre integrada con el número de miembros correspondiente.

12. PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE OFERTAS

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

14. 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 la JUNTA fijó plazo común para cumplir con la integración de la mesa de ayuda ITIL establecida en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS detectada en la primera visita realizada y esta (mesa de ayuda ITIL) no hubiere sido integrada al practicar la segunda visita, dará lugar a que la JUNTA rechace la OFERTA sin responsabilidad de su parte. (Artículo 30 de LA LEY)
- d) Si el OFERENTE no cumple con el mínimo de experiencia requerido en las ESPECIFICACIONES GENERALES solicitadas para el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.
- e) Si no cumple con las ESPECIFICACIONES GENERALES y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS solicitadas para el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.
- f) 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.
- g) 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)
- h) Si los documentos presentados no se ajustan a lo estipulado en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
- i) 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.
- j) Si el Monto Ofertado, calidades u otras condiciones ofrecidas, son inconvenientes a los intereses del INSTITUTO. (Artículos 30 y 42 de LA LEY).

15. CALIFICACIÓN

15.1 Metodología

Para determinar si las OFERTAS cumplen con los requisitos solicitados en los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, se utilizarán cinco 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 de la mesa de ayuda ITIL.
4. Verificación del cumplimiento de la Experiencia, de acuerdo al numeral 6 literal m) de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
5. Calificación del Precio de las OFERTAS que hayan cumplido con las cuatro fases anteriores.

La JUNTA deberá confrontar la información ingresada electrónicamente en GUAATECOMPRAS 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, 42 de LA LEY y 19 de EL REGLAMENTO)

15.1.1 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.

15.1.2 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 GUAATECOMPRAS, 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.

- 15.1.3 Verificación de la mesa de ayuda ITIL:** La JUNTA procederá a realizar una visita a las instalaciones del OFERENTE, para verificar que cuente con la mesa de ayuda ITIL (procesos y software), de acuerdo a lo estipulado en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, así como la estructura y personal.

La JUNTA deberá anexar al expediente de mérito, la constancia de visita realizada a las instalaciones de cada OFERENTE de conformidad al apartado F) ANEXO 8 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

Las OFERTAS que cumplan con los Requisitos No Fundamentales y con la mesa de ayuda ITIL, 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, en los casos siguientes:

- a. Si el OFERENTE no cumplió con los Requisitos No Fundamentales o los presentó sin la totalidad de información y/o formalidades requeridas; y/o
- b. Si el OFERENTE no cuenta con una mesa de ayuda ITIL al realizar la primera visita.

Vencido el plazo fijado por la JUNTA y subsanado lo establecido en la literal a), la JUNTA realizará la segunda visita para determinar el cumplimiento de contar con una mesa de ayuda ITIL, requerida en las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS para continuar con la siguiente fase.

Si el OFERENTE no cumple con subsanar los Requisitos No Fundamentales solicitados y/o requisito de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, 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, literales b) y c) de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN y continuará el proceso solamente con las OFERTAS que hubieren cumplido todos los requisitos.

- 15.1.4 Verificación de la Experiencia:** La JUNTA procederá a la Verificación de la Experiencia del OFERENTE de acuerdo a lo estipulado en las



ESPECIFICACIONES GENERALES, verificando la (s) constancia (s) solicitada (s) 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 correspondiente.

- 15.1.5 Calificación del Precio:** La JUNTA calificará **Únicamente** las OFERTAS que cumplan con los Requisitos Fundamentales, Requisitos No Fundamentales, la mesa de ayuda ITIL, 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, 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			



16. 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, 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 de los DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) objeto de la presente negociación.

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, monto total adjudicado en números y letras.
- d) Calificación de los OFERENTES que clasifiquen sucesivamente. (Artículos 33, 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)

17. 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, 42 de LA LEY y 23 de EL REGLAMENTO).

18. 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 del INSTITUTO.



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.

19. 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)

20. GARANTÍAS

20.1. 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 Caucción 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 Sostenimiento 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 Sostenimiento 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)

20.2. 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 Caución 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 los **DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-** no fueron los adjudicados.



- 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)

21. PLAZO CONTRACTUAL

El plazo contractual será de doce (12) meses, contados a partir del día hábil siguiente en que la Comisión Receptora suscriba el acta de recepción a entera satisfacción. (Artículo 2 numeral 20) de EL REGLAMENTO)

22. 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.

23. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

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

24. COMISIÓN RECEPTORA

La recepción del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN estará a cargo de una Comisión Receptora nombrada por la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR, con recurso humano propuesto por la DEPENDENCIA SOLICITANTE. La comisión receptora tiene



la responsabilidad de suscribir un Acta de Recepción en la cual se haga constar que se recibe de conformidad con lo establecido con las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES, contemplando los siguientes entregables:

- EL CONTRATISTA deberá hacer entrega del certificado original del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN para 75 usuarios concurrentes para ambiente de producción.
- EL CONTRATISTA deberá hacer entrega del certificado original del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN para 25 usuarios concurrentes para ambiente de testing.
- EL CONTRATISTA deberá hacer entrega del certificado original de la licencia de la base de datos a utilizar por el Software CRM/BPM.
- EL CONTRATISTA deberá hacer entrega de Manuales de usuario y técnico.
- EL CONTRATISTA deberá hacer entrega del certificado que acredite la prestación de soporte técnico y funcional al OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, vigente durante el plazo contractual.
- Los servicios contratados deberán ser entregados bajo la modalidad “LLAVE EN MANO”, garantizándose la compatibilidad, integración, interoperabilidad y funcionalidad entre los mismos.

25. FORMA DE PAGO

La forma de pago será de la siguiente forma:

Dentro del plazo de 30 días posteriores a la entrega y recepción a entera satisfacción por parte de la Comisión Receptora, de los entregables del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN y de presentada la Factura Electrónica en Línea -FEL- a la Subgerencia de Tecnología, se efectuará el primer pago correspondiente al 60%.

Dentro del plazo de 60 días posteriores al tiempo de implementación, entrega del informe del CONTRATISTA al Supervisor nombrado por la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología y de presentada la Factura Electrónica en Línea -FEL- a la Subgerencia de Tecnología, se efectuará el segundo pago correspondiente al 40%.

En ambos casos, el pago se realizará por medio de depósito en cuenta monetaria del Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima, -BANRURAL- u otros del sistema 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)



26. SUPERVISIÓN

El INSTITUTO, a través del personal designado por la Autoridad Superior de la DEPENDENCIA SOLICITANTE y el Departamento de Supervisión de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, realizarán las supervisiones durante la prestación de los DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM), en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las que pueda ejercer el Departamento de Auditoría Interna de la Contraloría General del Instituto y demás dependencias que realicen dicha función.

El CONTRATISTA deberá responder por escrito a toda solicitud, informe o documentos requeridos por la Autoridad del INSTITUTO, el DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS, DEPENDENCIA SOLICITANTE y/o Dependencias correspondientes que realicen la supervisión durante la prestación de los DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM).

27. RESPONSABILIDADES

Los **DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM)** los prestará el CONTRATISTA con toda dedicación, diligencia y esmero con apego a lo estipulado en el CONTRATO.

La Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la DEPENDENCIA SOLICITANTE, designará a un supervisor, durante la vigencia del CONTRATO quien será el responsable de revisar el cumplimiento de los distintos requerimientos basados en las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES.

Los **DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM)** deberán ser entregados bajo la modalidad "LLAVE EN MANO", garantizándose la compatibilidad, integración, interoperabilidad y funcionalidad entre los mismos.

28. CONFIDENCIALIDAD

El personal del CONTRATISTA no podrá revelar información confidencial propiedad del INSTITUTO, sin el previo consentimiento por escrito. La Información Confidencial incluye, toda la información identificada o inferida como sensible o confidencial, técnica y no técnica, servicios, procesos, procedimientos, conocimiento especializado (Know-how), modelos, derechos de autor, programas de software, documentación y programas fuente, técnicas y estrategias, análisis de mercados, información financiera, necesidades internas, información de empleados, pacientes, afiliados, derechohabientes y proveedores. La Información Confidencial también incluye propiedad de terceros que se entregue con la debida autorización



C) ESPECIFICACIONES GENERALES

La Subgerencia de Tecnología requiere contratar los DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM), para el INSTITUTO.

Objetivo del Requerimiento: Las áreas en las cuales el Software CRM/BPM se encuentra funcionando actualmente son: la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y la Subgerencia Administrativa, sin embargo, se requiere la implementación en las diferentes Subgerencias del INSTITUTO, derivado al crecimiento de procesos institucionales.

La actualización tecnológica es fundamental para la implementación de mejoras en los procesos que maneja actualmente el INSTITUTO, el software actual con la versión 1.2 ya se encuentra obsoleto.

Los OFERENTES deberán cumplir con lo siguiente:

1. Experiencia
 - a. EL OFERENTE deberá de contar como mínimo con tres (3) años de experiencia en la distribución, configuración e implementación del software ofertado, para el efecto deberá presentar en su OFERTA como mínimo tres (3) constancias, en las cuales indique los lugares en donde haya sido instalado el software CRM/BPM, las cuales deberán hacer referencia a la versión 10 o superior, con el nombre de la empresa, nombre del contacto, correo electrónico del contacto y número telefónico de la empresa. Las constancias pueden ser de Guatemala o Centro América.
 - b. El OFERENTE deberá ser el fabricante del software CRM/BPM o un distribuidor autorizado, quien deberá demostrarlo a través de fotocopia legible y legalizada de una carta de distribuidor autorizado, emitida por el fabricante del software la cual deberá estar vigente.
2. Se requiere la actualización de Software CRM/BPM versión 10 o superior estable.
3. Las instalaciones del OFERENTE deberán estar ubicadas dentro del perímetro de la ciudad de Guatemala.
4. El OFERENTE deberá encontrarse debidamente habilitado en el Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE- y poseer la especialidad de precalificación siguiente: 6202 Consultoría de informática, telecomunicaciones, gestión de instalaciones informáticas y programación.



5. El plazo de la contratación será de doce (12) meses, contados a partir del día hábil siguiente en que la Comisión Receptora suscriba el acta de recepción a entera satisfacción.
6. **Visita técnica:** Deberán realizar visita técnica en la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología, ubicada en 7^a. Avenida 1-20 zona 4 Ciudad de Guatemala, Edificio Torre Café, nivel 12, Oficina 1202, con la finalidad de evaluar la versión de los Derechos de Uso de Licencias con los que actualmente se cuenta. La Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología entregará la constancia de haber efectuado la visita técnica.
7. La OFERTA presentada deberá cumplir con todos los requerimientos, no se aceptarán ofertas de cumplimiento parcial.

D) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

1. Los Derechos de Uso de Licencias deben incluir:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Licencias perpetuas de usuarios concurrentes para ambiente de producción.	75
Licencias perpetuas de usuarios concurrentes para ambiente de testing.	25

2. El software debe cumplir con las características detalladas a continuación:

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
Características	<ol style="list-style-type: none">1. Formularios dinámicos: La herramienta debe proveer un creador de formularios para captura y manejo de datos dentro de cada flujo que cumpla con estos requerimientos mínimos:<ol style="list-style-type: none">1.1. Diseño gráfico visual que permita conforme se va diseñando el formulario, visualizar como se vería en pantalla.1.2. Trabajar los campos de forma drag and drop.1.3. Crear el formulario en formato de borrador hasta que esté finalizado.1.4. Crear secciones dentro del formulario.1.5. Definir un estilo de página para encabezados, matrices con columnas y filas.2. Manejo de campos especiales con validaciones y formatos definibles por el usuario, tales como:<ol style="list-style-type: none">2.1. Fechas.2.2. Días y horas.2.3. Teléfonos.



	<ul style="list-style-type: none">2.4. URL.2.5. Correo electrónico.2.6. Texto.2.7. Selectores.2.8. Listas sencillas y listas anidadas.2.9. Moneda.2.10. Check box.2.11. Radio button.2.12. Firma electrónica en sus diferentes modalidades.2.13. Adjuntar archivos al formulario. <ul style="list-style-type: none">3. Los campos del formulario deben poder parametrizarse por el usuario sin programación, como mínimo debe permitir:<ul style="list-style-type: none">3.1. Tamaño máximo.3.2. Tamaño mínimo.3.3. Formato.3.4. Prefijos.3.5. Sufijos.3.6. Valores default.3.7. Requerido o no requerido.4. Manejar versiones del formulario que permita que los nuevos casos creados puedan utilizar un formulario actualizado y los casos anteriores usen el formulario con el que fueron creados.5. Que se pueda asociar "n" formularios a un proceso.6. Manejo de expedientes: La herramienta debe contar con un administrador de documentos que permita almacenar documentos, los expedientes a manejar deben poderse manejar en estas áreas:<ul style="list-style-type: none">6.1. Expediente personal.6.2. Expediente empresarial.6.3. Expediente de cada caso.6.4. Expediente general de la empresa.7. El sistema debe permitir la parametrización de los expedientes con lo mínimo siguiente:<ul style="list-style-type: none">7.1. Varios tipos de expedientes por categoría (personal, empresarial, caso)7.2. Estructuración de clase y categoría de expediente7.3. Tipos de documento a almacenar:<ul style="list-style-type: none">7.3.1. Es público o confidencial.7.3.2. Es obligatorio u opcional.7.3.3. Tiene vencimiento o no.8. Permisos de acceso al expediente por rol.9. Las operaciones deben permitir el manejo de expedientes los cuales deben de ser configurables para:<ul style="list-style-type: none">9.1. Manejo de expedientes el sistema debe permitir adjuntar versiones de un mismo documento, identificar quien y cuando lo
--	--



	<p>adjuntó.</p> <p>9.2. Los documentos pueden ser imágenes o archivos, debe permitir una parametrización para indicar que tipo de documentos se pueden adjuntar y tamaño máximo del documento.</p> <p>9.3. Al adjuntar documentos debe permitir seleccionar de los almacenados en el disco duro de la máquina o digitalizar uno desde un scanner disponible hacia el sistema.</p> <p>9.4. Debe proveer de un visor web que nos permita navegar en el expediente y visualizar las imágenes o descargar los documentos que requieran de alguna aplicación.</p> <p>9.5. El expediente debe indicar si el documento está vigente, para aquellos que tienen fecha de vencimiento.</p> <p>10. Control continuo: Debe permitir el monitoreo permanente de procesos y etapas para determinar puntos de atraso. El sistema debe de permitir desplegar información en todo momento de forma gerencial, tales como el número de casos ingresados, pendientes o cancelados por dirección y empleado.</p>
<p>Funcionalidades Generales</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Integración de gestión: Debe permitir parametrizar los procesos que siguen la gestión de la institución y su función principal debe mantener el control y seguimiento operativo entre las diferentes unidades administrativas y operativas de la Institución en cada una de las gestiones que se ingresen al sistema según el mapa de procesos del Instituto.2. Integración de estructuras administrativas: Debe permitir integrar a las etapas de los procesos con facilidad con la estructura organizacional y de empleados de la institución para la asignación de actividades y notificación de alertas dentro de los procesos y etapas.3. Integración de relaciones entre empleados y estructura administrativa: En cada etapa del proceso que sigue una solicitud debe registrar: el empleado, el área a donde pertenece, fecha, hora y estado de la solicitud. Con una búsqueda simple debe dar un resumen de todas las etapas y áreas donde estuvo la solicitud.4. Que permita configurar la información de los empleados de las diferentes unidades de la institución para facilitar y poder asociar las relaciones entre personas y grupos de direcciones, además poder relacionar información de los empleados, tales como teléfonos, correo electrónico, dirección, etc.5. El software CRM/BPM debe permitir realizar consultas que le permitan conocer las gestiones que tiene ingresadas, pendientes



	<p>o cancelados con filtros por rangos de fechas.</p> <p>6. Adjuntar muestras impresas de reportes que permitan controlar las gestiones por diferentes aristas como procesos, etapa, tipo de solicitud y empleado asignado como referencia a su propuesta.</p>
<p>Funcionalidad mínima de los procesos para control de gestión</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Los procesos constan de una o varias etapas interrelacionadas, cada etapa se compone de actividades a realizar, documentos y formularios a utilizar, que operan de forma independiente y diferente para cada unidad administrativa o grupo de trabajo.2. Cada etapa debe tener una opción a nivel de configuración para permitir al usuario decidir que ruta tomar (dentro de las rutas configuradas) o únicamente continuar con la ruta establecida.3. Todo proceso debe estar asociado a una dirección o unidad administrativa, con el objetivo de definir controles (eficiencia administrativa por control de tiempos).4. Si los procesos pertenecen a una unidad administrativa, el sistema debe permitir iniciar en cualquier parte de la organización y viajar dentro de la misma sin restricciones o de acuerdo con las normas institucionales.5. El sistema debe contar con un repositorio de reglas (estructura de la organización) que le permitan estructurar la forma en que los procesos deberán fluir dentro de la organización.6. El sistema debe tener la capacidad de activar alertas predefinidas con textos enviados por correo electrónico ya definidos en el sistema, para cada proceso y/o etapa a través del correo electrónico a los dueños de los procesos.7. Tiempo total de un proceso. El tiempo total de un proceso será la suma de los tiempos de las etapas en la ruta atendida del proceso.8. Etapas dentro de un proceso: Debe permitir una cantidad ilimitada de etapas dentro de un proceso, de acuerdo con las necesidades de la institución.9. Debe permitir la búsqueda fácil y sencilla de los procesos siempre y cuando el usuario tenga los permisos respectivos.10. El sistema debe de contar con un software de seguridad por usuario con asignación de roles con acceso a funciones y actividades dentro del mismo.11. Debe de contar con permisos y roles para inhabilitar la visualización de información que no corresponda con la etapa en gestión.12. Debe contar con un permiso por rol para inhabilitar el acceso a la



	<p>información detallada de un caso desde cualquier reporte existente.</p>
<p>Funcionalidad (Mínima) de las Etapas:</p>	<ol style="list-style-type: none">1. El sistema debe permitir definir flujos de trabajo y las reglas bajo las cuales deben ordenarse las actividades o procesos, definiendo una ruta a seguir y validar la secuencia de las mismas.2. Todo proceso debe permitir asociar etapas de forma parametrizada para su estructuración de acuerdo con las reglas o normas de la Institución.3. Documentación de actividades: Deberá existir un área dentro de cada etapa, en la cual, los empleados de la Institución que atiendan dicha etapa anoten las acciones que han realizado con respecto a la etapa para generar un historial y bitácora de la solicitud de manera electrónica. Dichas acciones se deberán poder visualizar en las consultas de los usuarios que consulten el sistema. Deberán contemplarse casos especiales donde el sistema documente automáticamente las acciones tomadas por un usuario, tal es el caso del rechazo de una etapa, la cancelación de un caso y la reactivación de un caso.4. El sistema debe permitir en cada etapa del proceso agregar documentación como fotografías, documentos escaneados de manera ilimitada, el límite solo dependerá del espacio disponible del disco duro del servidor.5. Debe permitir que los usuarios puedan documentar las diferentes etapas o acciones para generar bitácoras para consultas posteriores siempre que cuente con el permiso.6. Actividades por etapas, listas de chequeo y procesos: Debe permitir la parametrización de las actividades y condiciones para pasar a la siguiente etapa, de una forma dinámica y propia para cada proceso. El sistema debe asignar automáticamente las fechas. La fecha y hora no debe depender de la computadora del usuario, el sistema no debe permitir la modificación de estas fechas y horas asignadas de las etapas de la solicitud en ninguna parte del proceso.7. Reglas de negocios: Debe permitir por medio de un metalenguaje que se puedan definir reglas de negocios sobre los parámetros de las etapas, de tal forma que se puedan hacer operaciones de dichos parámetros y que basado en el resultado de la operación el sistema cambie hacia determinada etapa. Estas reglas deben poder ser configuradas por usuarios del



	sistema en modo configuración y no programación de software.
Recurso Humano	<p>1. El personal propuesto por el OFERENTE que realizará la instalación, configuración, implementación y capacitación deberá tener una carta extendida por el fabricante del software en donde conste que está certificado para procesos de instalación y configuración del Software CRM/BPM versión 10 o superior.</p> <p>La instalación, configuración e implementación deberá ser realizada por:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un Ingeniero en Ciencias y Sistemas o carrera afín con colegiado activo y Certificación ITIL.• Un Ingeniero en Ciencias y Sistemas o carrera afín con colegiado activo y Certificación Project Management Professional -PMP- para la administración del proyecto.• Como mínimo cinco (5) Ingenieros en Ciencias y Sistemas o carrera afín, residentes en Guatemala, Certificados por el fabricante de la aplicación de software para dar soporte a la aplicación ofertada, para lo cual deberán proporcionar copia legalizada por notario, de la certificación emitida por el fabricante de la aplicación de software. Se deberá entregar una carta firmada y sellada por cada uno de los profesionales donde hace constar que están de acuerdo en ser parte de esta propuesta. <p>2. Presentar fotocopia simple del Documento Personal de Identificación -DPI- vigente.</p>
Ambientes	Los Derechos de Uso de Licencias ofertados deben ser para servidores de testing y producción según las cantidades requeridas en estas especificaciones.
Procesos	Los Derechos de Uso de Licencias deberán ser para procesos ilimitados.
Arquitectura	<ol style="list-style-type: none">1. El software debe ser totalmente para ambiente de navegación para Internet o intranet trabajando con Google Chrome, Firefox, Safari y Edge.2. La aplicación debe funcionar en ambiente 100% web.3. El OFERENTE debe incluir licencia de la base de datos a utilizar



	por el sistema para dos (2) core. 4. El INSTITUTO ya cuenta con los servidores e infraestructura física por lo que no debe ser cotizada por el OFERENTE.
Actualización	El Software deberá contar con las últimas actualizaciones estables liberadas por el fabricante durante el plazo contractual.

3. El OFERENTE deberá contar con una mesa de ayuda ITIL (procesos y software) de lunes a sábado de 7:00 a 19:00 horas, durante el plazo contractual, para atender los tickets de soporte técnico y funcional del INSTITUTO localmente, deberá presentar carta membretada y firmada por un profesional certificado en ITIL, en el que haga constar el cumplimiento ITIL en mesa de ayuda, la estructura con la que cuenta, el personal propuesto para conformar la mesa de ayuda, cantidad de personal de soporte técnico y soporte funcional propuesta para asegurar el mínimo tiempo de respuesta, así como la metodología de prestación del servicio e indicar las herramientas con que cuenta para administrar los requerimientos de sus clientes basados en ITIL. La JUNTA deberá realizar una visita a las instalaciones del OFERENTE para validar lo descrito en la carta presentada.

E) DISPOSICIONES ESPECIALES:

1. ENTREGABLES:

Los certificados y documentos originales de los Derechos de Uso de Licencias requeridos, numerados en los incisos siguientes deberán ser entregados por el CONTRATISTA, a la Comisión Receptora en las instalaciones de la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología, a nombre del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-/Subgerencia de Tecnología, ubicada en 7ª. Avenida 1-20 zona 4 Ciudad de Guatemala, Edificio Torre Café, nivel 12, Oficina 1202.

2. INSTALACIÓN:

La instalación deberá realizarla EL CONTRATISTA con acompañamiento del Supervisor y Personal de la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología.

3. CONFIGURACIÓN:

- 3.1. El CONTRATISTA deberá documentar y configurar los procesos actuales en la versión ofertada.
- 3.2. El CONTRATISTA deberá dar acompañamiento al personal de la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología, en la configuración y documentación de los procesos nuevos, durante la vigencia del contrato.



4. TIEMPO DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN:

El plazo máximo será de dos (2) meses a partir de la notificación de la resolución de aprobación del CONTRATO.

5. CAPACITACIÓN: EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN DEBERÁ INCLUIR LO SIGUIENTE:

- 5.1. EL CONTRATISTA deberá tener una metodología de capacitación presencial de acuerdo con el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN. Deberá capacitar mínimo 20 personas de las diferentes dependencias del INSTITUTO, como usuarios capacitadores replicadores del conocimiento, el curso debe tener una duración como mínimo de 20 horas, también un mínimo de 4 usuarios administradores del sistema con una duración mínima de 20 horas. Las capacitaciones se realizarán de acuerdo al requerimiento de la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología.
- 5.2. Las capacitaciones serán realizadas en las instalaciones del INSTITUTO dentro del perímetro de la ciudad de Guatemala.
- 5.3. EL CONTRATISTA deberá brindar inducción al personal de Administración de Base de Datos del INSTITUTO en realizar backups y respaldos de la base de datos.
- 5.4. El CONTRATISTA deberá acompañar al INSTITUTO durante la parametrización de los procesos de control y seguimiento de gestión, los cuales no tendrán conexión o interfaces con sistemas externos. Los procesos serán definidos por el INSTITUTO en conjunto con el CONTRATISTA, el tiempo de acompañamiento será de 40 horas, las cuales deberán estar incluidas en el precio ofertado.
- 5.5. EL CONTRATISTA, deberá participar en las reuniones técnicas de planificación que sean relacionadas con el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, organizadas por la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología.

6. CONFIDENCIALIDAD:

- 6.1. A partir de la notificación de la resolución de aprobación del CONTRATO, el CONTRATISTA asume todos los compromisos y obligaciones contenidos en el mismo, por lo tanto, su personal, no podrá revelar información confidencial propiedad del INSTITUTO, sin el previo consentimiento por escrito.
- 6.2. La Información Confidencial incluye, toda la información identificada o inferida como sensible o confidencial, técnica y no técnica, servicios, procesos, procedimientos, conocimiento especializado (Know-how), modelos, derechos de autor, programas de software, documentación y programas fuente, técnicas y estrategias, análisis de mercados, información financiera, necesidades internas, información de empleados, pacientes, afiliados, derechohabientes y proveedores. La Información Confidencial también incluye propiedad de terceros que se entregue con la debida autorización.



7. RECEPCIÓN:

7.1. La recepción del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN estará a cargo de una Comisión Receptora nombrada por la AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR, con recurso humano propuesto por la Subgerencia de Tecnología. La comisión receptora tiene la responsabilidad de suscribir un Acta de Recepción en la cual se haga constar que se recibe de conformidad con lo establecido con las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES, contemplando los siguiente entregables:

- 7.1.1 EL CONTRATISTA deberá hacer entrega del certificado original del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN para 75 usuarios concurrentes para ambiente de producción.
- 7.1.2 EL CONTRATISTA deberá hacer entrega del certificado original del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN para 25 usuarios concurrentes para ambiente de testing.
- 7.1.3 EL CONTRATISTA deberá hacer entrega del certificado original de la licencia de la base de datos a utilizar por el Software CRM/BPM.
- 7.1.4 EL CONTRATISTA deberá hacer entrega de Manuales de usuario y técnico.
- 7.1.5 EL CONTRATISTA deberá hacer entrega del certificado que acredite la prestación de soporte técnico y funcional al OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, vigente durante el plazo contractual.
- 7.1.6 Los servicios contratados deberán ser entregados bajo la modalidad "LLAVE EN MANO", garantizándose la compatibilidad, integración, interoperabilidad y funcionalidad entre los mismos.

8. SUPERVISIÓN:

La Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología, designará a un supervisor, durante la vigencia del contrato quien será el responsable de revisar el cumplimiento de los distintos requerimientos basados en las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES.

9. FORMA DE PAGO:

- 9.1. Dentro del plazo de 30 días posteriores a la entrega y recepción a entera satisfacción por parte de la Comisión Receptora, de los entregables del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN y de presentada la Factura Electrónica en Línea -FEL- a la Subgerencia de Tecnología, se efectuará el primer pago correspondiente al 60%.
- 9.2. Dentro del plazo de 60 días posteriores al tiempo de implementación, entrega del informe del CONTRATISTA al Supervisor nombrado por la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas de la Subgerencia de Tecnología y de presentada la Factura Electrónica en Línea -FEL- a la Subgerencia de Tecnología, se efectuará el segundo pago correspondiente al 40%.



10. SOPORTE TÉCNICO:

- 10.1. El soporte técnico y funcional deberá contemplarse por el plazo de doce (12) meses contados a partir del día hábil siguiente de finalizada la implementación. El soporte podrá ser por llamadas telefónicas, correo electrónico y cuando se requiera también en forma presencial.
- 10.2. El CONTRATISTA deberá brindar acceso a la plataforma de software para ingreso de tickets al INSTITUTO, todo ticket de soporte debe procesarse por medio de un sistema de mesa de ayuda ITIL que permita llevar control y trazabilidad.
- 10.3. Deberán atender de lunes a sábado de 7:00 a 19:00 horas, durante el plazo contractual, según la prioridad del evento y consultas generales, que son clasificadas por el INSTITUTO como:

Prioridad		Tiempo de Solución
I	Crítica	Deberá ser atendida en un plazo máximo de una (1) hora con todos los medios técnicos a su alcance, recomendará telefónicamente una solución o alternativa de solución. Si es necesario, enviará personal técnico en un tiempo máximo de dos (2) horas, para brindar atención y solución correspondiente.
II.	Grave	Deberá ser atendida en un plazo máximo de dos (2) horas con todos los medios técnicos a su alcance, recomendará telefónicamente una solución o alternativa de solución. Si es necesario, enviará personal técnico en un tiempo máximo de dos (2) horas, para brindar atención y solución correspondiente.
III.	Importante	Deberá dar una solución o alternativa de solución en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, a través de una llamada telefónica o una conferencia remota y de ser necesario enviar personal técnico antes de finalizar las 24 horas de plazo para dar la solución correspondiente.



IV.	Consultas Generales	Deberá resolver dudas y problemas de forma local en horario de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas, a través de una llamada telefónica o una conferencia remota, y de ser necesario puede incluir una visita presencial para resolver el problema planteado.
-----	---------------------	--



A) 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. Constancia de Visita.
6. Detalle de la Integración de Costos.
7. Glosario.
8. Constancia de visita realizada por la JUNTA para la Verificación de la mesa de ayuda ITIL.
9. Formulario Electrónico.
10. 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-C-1/2023

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

El OFERENTE deberá ingresar los datos en el apartado Requisitos solicitados en las bases del Proceso contenido en el FORMULARIO ELECTRÓNICO en GUAATECOMPRAS, tomando en cuenta los parámetros siguientes:

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 Patronal.	Indicar hasta qué fecha está solvente.
f)	Fotocopia legible legalizada de los documentos siguientes:	
f.1)	Si el OFERENTE es persona individual	<ol style="list-style-type: none">1. Número de Documento Personal de Identificación -DPI- vigente del Propietario o Mandatario, si fuera el caso.2. Testimonio de la Escritura Pública de Mandato, si fuera el caso, debidamente inscrito en los registros correspondientes. Indicar número de Escritura Pública.
f.2)	Si el OFERENTE es persona jurídica	<ol style="list-style-type: none">1. Número de Documento Personal de Identificación -DPI- vigente del Representante Legal o Mandatario.2. Nombramiento vigente de la Representación Legal o Testimonio de la Escritura Pública de Mandato, si fuera el caso, debidamente inscrito en los registros correspondientes. Indicar fecha de su otorgamiento.3. En caso de ser extranjero adjuntar fotocopia legible legalizada de pasaporte completo vigente. Indicar número de pasaporte.



DOCUMENTO:		Parámetros que deberá ingresar en el FORMULARIO ELECTRÓNICO:
f.3	Carta de distribuidor autorizado	Fecha de vencimiento.
g)	Constancia Electrónica 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 vigente 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 Derechos de Uso de Licencias (Derecho de Actualización y Soporte Técnico Software CRM/BPM).	Cantidad de constancias presentadas.
n)	Constancia de Visita Técnica	Fecha de la visita.
o)	Listado del Personal Propuesto, firmado por el Propietario, Representante Legal o Mandatario.	Cantidad total de personas incluidas.
p)	Muestras impresas de reportes	Cantidad de hojas presentadas.
q)	Carta membretada y firmada por un profesional certificado en ITIL, en la que haga constar el cumplimiento ITIL en mesa de ayuda.	Fecha de emisión
r)	Análisis detallado de la integración de costos de los precios que sean ofertados.	Indicar la fecha consignada en el apartado F) ANEXO 6 de los presentes DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
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-C-1/2023

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL 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-C-1/2023

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL 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-C-1/2023

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Para ejecutar el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, se requiere como mínimo tres (03) años de experiencia.

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



ANEXO 5:

CONSTANCIA DE VISITA

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-C-1/2023

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL 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 de
(Nombre del OFERENTE)
conformidad con lo requerido en el evento de cotización número
DSC-C-1/2023, por lo tanto se le proporcionó información en torno a los derechos de uso de
licencias solicitado.

Y para los efectos que al interesado convenga, se extiende la presente constancia el día
___ de _____ de 202_.

Representante de DEPENDENCIA SOLICITANTE:

Nombre: _____

Firma: _____

Sello: _____



ANEXO 6:

DETALLE DE LA INTEGRACIÓN DE COSTOS

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-C-1/2023

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

No.	DESCRIPCIÓN	Porcentaje de costo
1	DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-	30 %
2	RECURSO HUMANO	40 %
3	INFRAESTRUCTURA	15 %
4	OTROS	15 %

TOTAL 100 %

Lo sombreado ejemplifica la descripción y el porcentaje que deberá establecer el OFERENTE.

Guatemala, ___ de _____ de 202_.



ANEXO 7:

GLOSARIO

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-C-1/2023

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

CRM	Sigla utilizada para "Customer Relationship Management" (Gestión de Relación con los Clientes).
BPM	Sigla de Business Process Management que significa Gestión de Procesos de Negocio.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library, es un conjunto de buenas prácticas que pueden usar las empresas de TI a desarrollar sus servicios de manera eficiente y con resultados de calidad.
LICENCIAS PERPETUAS	Es una licencia que permite utilizar una versión específica de un software sin necesidad de contar con una suscripción activa a este.
AMBIENTE DE PRODUCCIÓN	Espacio donde operará el sistema o aplicación, donde se hace uso del servicio por parte de los usuarios finales.
AMBIENTE DE TESTING	Configuración de tipo de entorno para una determinada prueba.
CHECK BOX	Elemento de interacción de la interfaz gráfica de usuario del Sistema Operativo con el usuario, que permite a este hacer selecciones múltiples de un conjunto de opciones.
RADIO BUTTON	Permite al usuario elegir de un conjunto predefinido de opciones.
SOFTWARE	Componentes lógicos incluyen, entre muchos otros, las aplicaciones informáticas.
DRAG AND DROP	Funcionalidad por la cual los usuarios pueden seleccionar un objeto o una sección de texto y pueden moverlo a la ubicación deseada.
URL	Localizador Uniforme de Recursos.



VALORES DEFAULT	Defecto o de forma predeterminada.
WEB	Creación de sus páginas web el lenguaje HTML (hypertext markup language) que unificó la forma de buscar y crear información.
TESTING	Medios por los cuales se determina la presencia, calidad o autenticidad.
CORE	Constituye una parte fundamental del sistema operativo.
KNOW HOW	Capacidades y habilidades que poseen en cuanto a la realización de una tarea específica.



ANEXO: 8

CONSTANCIA DE VISITA REALIZADA POR LA JUNTA PARA LA VERIFICACIÓN DE LA MESA DE AYUDA ITIL.

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-C-1/2023

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE CRM/BPM) PARA EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Por este medio se hace constar que la JUNTA realizó la visita correspondiente a estas instalaciones de conformidad con lo requerido en los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN del proceso número DSC-C-1/2023.

Y para los efectos correspondientes, se extiende la presente constancia el día ____ de _____ de 202__.

Nombre del OFERENTE: _____

Nombre de la persona que atendió: _____

Firma: _____

Sello: