



Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social

Evento de Cotización DSC-C-01/2025

Forme parte de una nueva visión de servicio.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-

Contratará:

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Los interesados pueden obtener las bases, desde la publicación en GUAATECOMPRAS, 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 GUAATECOMPRAS (www.guatecompras.gt), consultando el Número de Operación Guatecompras -NOG- **25654608**.

La inducción a OFERENTES para la preparación de la OFERTA, se impartirá de forma virtual, el 17 de marzo de 2026, a las 12:00 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 visita técnica el 20 de marzo de 2026, de 10:00 a 12:00 horas en las instalaciones de Mesa de Ayuda del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología y Servicio de la DEPENDENCIA SOLICITANTE, ubicadas en la 6ª. Avenida 1-27 zona 4, Edificio Mini, Ala Norte, 4to. Nivel, Oficina "B", Municipio de Guatemala del Departamento de Guatemala.

- ✓ La fecha de recepción de OFERTAS será el día 09 de abril de 2026, en Salones "Los Volcanes", ubicados en la 7ª. Avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Guatemala, Guatemala a las 12:00 horas; transcurridos treinta minutos, (12:30) no se aceptarán más OFERTAS. (Artículo 24 de la Ley de Contrataciones del Estado).



Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social

DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN

DSC-C-01/2025

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-





CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN

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



A) TERMINOLOGÍA

CONCEPTO		DEFINICIÓN
a)	ANEXO (S)	Apartado F) del CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN que se agregan y forman parte del presente proceso.
b)	AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR	El Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- o Subgerente por delegación de funciones. (Artículo 15 del Decreto Número 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y Artículo 9 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado)
c)	AUTORIDAD SUPERIOR	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 SERVICIOS CONTRATADOS	<p>Dependencia Administrativa del Instituto Guatemalteco de 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, Guatemala, Tercer Nivel, Oficinas Centrales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-.</p> <p>PBX: 1522, extensiones: 99140, 99141, 99142, 99143 y 99144, 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	<p>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)</p>
j)	DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN	<p>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)</p>
k)	EL REGLAMENTO	<p>Acuerdo Gubernativo Número 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.</p>
l)	ESPECIFICACIONES GENERALES	<p>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)</p>



m)	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Apartado D) del CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE 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)
n)	FORMULARIO ELECTRÓNICO	Formulario generado electrónicamente a través del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado denominado GUATECOMPRAS, de uso obligatorio, el cual cuenta con los apartados siguientes: Datos del Proceso de Compra, Datos del OFERENTE, Datos de los Productos, Requisitos solicitados en las bases del Proceso y Adjuntos Legales. (Artículo 24 Bis del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado)
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, Guatemala.</p> <p>Su dirección en Internet es www.igssgt.org</p>
q)	JUNTA	Junta de Cotización integrada con tres miembros titulares y dos miembros suplentes, nombrada por la AUTORIDAD



		ADMINISTRATIVA SUPERIOR del INSTITUTO. (Artículos del 10 al 14 del Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado, Artículos 10 y 12 de EL REGLAMENTO y normativa interna vigente del INSTITUTO)
r)	LA LEY	Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado. (Artículo 2 numeral 15) de EL REGLAMENTO)
s)	MODIFICACIÓN (ES)	Instrumento que modifica los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. (Artículo 39 Bis de LA LEY)
t)	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL 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 (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-**, con fundamento en lo que establece LA LEY y EL REGLAMENTO, de acuerdo a las condiciones y requerimientos regulados en las BASES DE COTIZACIÓN, ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, DISPOSICIONES ESPECIALES y ANEXOS de los 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 visita técnica en las instalaciones de Mesa de Ayuda del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología y Servicio de la DEPENDENCIA SOLICITANTE, ubicadas en la 6ª. Avenida 1-27 zona 4, Edificio Mini, Ala Norte, 4to. Nivel, Oficina "B", Municipio de



Guatemala del Departamento de Guatemala, con la finalidad de evaluar la compatibilidad de los Derechos de Uso de Licencias requeridos, con la infraestructura Tecnológica del INSTITUTO.

Podrán presentar OFERTAS aquellas personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras cuyas instalaciones estén ubicadas geográficamente dentro del perímetro del Municipio de Guatemala del Departamento 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 17 de marzo de 2026, a las 12:00 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 TÉCNICA	El 20 de marzo de 2026, de 10:00 a 12:00 horas en las instalaciones de Mesa de Ayuda del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología y Servicio de la DEPENDENCIA SOLICITANTE, ubicadas en la 6 ^a . Avenida 1-27 zona 4, Edificio Mini, Ala Norte, 4to. Nivel, Oficina "B", Municipio de Guatemala del Departamento de Guatemala, con la finalidad de evaluar la compatibilidad de los Derechos de Uso de Licencias requeridos, con la infraestructura Tecnológica del INSTITUTO. Al finalizar se entregará constancia de haber efectuado la visita técnica.
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, Guatemala, el día 09 de abril de 2026, a las 12:00 horas , (hora límite 12:30), 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) 25654608 . (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 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 Cotización y antes de la recepción de OFERTAS podrá emitir las MODIFICACIONES a los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN que crea convenientes, publicándolas en GUATECOMPRAS. (Artículo 39 Bis de LA LEY)

5. ELABORACIÓN DE LA OFERTA

a)	FORMA	I) Los OFERENTES deben realizar su propuesta, de acuerdo a lo estipulado en los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. II) Los OFERENTES deben presentar los documentos requeridos en original y copia, en PLICA separada, identificada con la palabra original y copia según corresponda. III) La copia será puesta a disposición de los OFERENTES para consulta. (Artículo 19, numeral 4 de LA LEY)
b)	DISCREPANCIA	En caso de discrepancia en el contenido de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN prevalecerán en el orden siguiente: 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-01/2025 INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-
DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-
OFERTA PRESENTADA POR: _____ (Nombre del Propietario de la Empresa Mercantil, Razón o Denominación Social)
HORA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA: _____ (La anotará la JUNTA)

5.2 Requisitos de la OFERTA

La OFERTA deberá ser presentada de la forma siguiente:

a)	IDIOMA	Español. (Artículo 143 de la Constitución Política de la República de Guatemala)
b)	REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS CONTENIDOS EN LA PLICA	Deben ser legibles, no deben contener enmiendas ni correcciones, excepto que estén debidamente salvadas, como lo establece el Artículo 159 del Decreto Número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial y Artículo 14 del Decreto Número 314 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Notariado. Esta excepción no aplica para los Requisitos Fundamentales definidos en el numeral 7 de los 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 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 GUAATECOMPRAS a través del NOG **25654608**, ingresando los datos y parámetros establecidos en el apartado F) ANEXO 1 de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, dicho FORMULARIO ELECTRÓNICO deberá ser impreso y firmado por el Propietario, Representante Legal o Mandatario según corresponda.

En caso surjan dudas relacionadas con GUAATECOMPRAS al momento de dicha elaboración, las mismas deben ser resueltas por la Dirección General de Adquisiciones del Estado -DIGAE-, 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 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 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 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 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 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 28 de febrero de 2026 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.
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 posee cualquiera de las especialidades de precalificación siguientes: 6202: Consultoría de informática, telecomunicaciones, gestión de instalaciones informáticas y programación; y/o 6209: Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos, las cuales corresponden 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 financiera 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 -DIGAE-)</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 Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS 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 DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.



j)	FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE	De acuerdo al contenido del apartado F) ANEXO 2 de los 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 (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL), IGUALES	Deberá presentar copia simple de por lo menos tres (3) constancias que demuestren un mínimo de tres (3) años de experiencia en configuración de soluciones, software y/o licenciamiento igual o similar, dentro del territorio de Guatemala, efectivamente brindados con calidad y satisfacción, requerida para la prestación de Derechos de Uso de Licencias (Gestión de Ticket Mesa de Ayuda Institucional) .



	O SIMILARES, EXTENDIDAS POR INSTITUCIONES DEL ESTADO, ENTIDADES CENTRALIZADAS, DESCENTRALIZADAS, AUTÓNOMAS O EMPRESAS PRIVADAS	<p>Los documentos presentados podrán ser comprobables mediante correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio.</p> <p>La JUNTA verificará las constancias que deberán establecer el tiempo en que se brindaron los Derechos de Uso de Licencias (Gestión de Ticket Mesa de Ayuda Institucional), iguales o similares, las cuales servirán para determinar la experiencia de acuerdo al contenido del apartado F) ANEXO 4 de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.</p>
n)	CONSTANCIA DE VISITA TÉCNICA	<p>Emitida por Mesa de Ayuda del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología y Servicio de la DEPENDENCIA SOLICITANTE, que demuestre que el OFERENTE realizó la Visita Técnica a las instalaciones de dicha Dependencia, de acuerdo al contenido del apartado F) ANEXO 5 de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.</p>
o)	LISTADO DEL PERSONAL PROPUESTO	<p>Firmado por el Propietario, Representante Legal o Mandatario que incluya la documentación requerida para el personal, de conformidad al contenido de la literal g) del apartado C) ESPECIFICACIONES GENERALES de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.</p>
p)	ANÁLISIS DETALLADO DE LA INTEGRACIÓN DE COSTOS DE LOS PRECIOS QUE SEAN OFERTADOS	<p>De acuerdo al contenido del apartado F) ANEXO 6 de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.</p>
q)	PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LO OFERTADO, DEBERÁ PRESENTAR	<p>Detalle del cumplimiento de cada aspecto de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, de conformidad al contenido de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.</p> <p>La JUNTA verificará su presentación y la inclusión de cada uno de los aspectos requeridos en el apartado D) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.</p>

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 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-01/2025, 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 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. 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 DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
- X. Que en caso de ser adjudicado, el OFERENTE se compromete a prestar los Derechos de Uso de Licencias 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 Caución de Sostenimiento de Oferta, su no inclusión o la presentación del mismo sin la totalidad de la información y/o formalidades requeridas, dará lugar a que la JUNTA rechace la OFERTA sin responsabilidad alguna de su parte. (Artículos 30 y 42 de LA LEY)

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

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



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

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

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

8. REQUISITOS NO FUNDAMENTALES

Los demás requisitos que se solicitan en el numeral 6. de los 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 de Información y Ciencias de la Computación.
 - Ingeniería en Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación.
 - Ingeniería en Informática y Sistemas.
 - Ingeniería en Sistemas.
 - Ingeniería en Telecomunicaciones.
 - Ingeniería en Ciencias y Sistemas.
 - Ingeniería en Electrónica, Informática y Ciencias de la Computación.
 - Licenciatura en Administración de Sistemas de Información.
 - Licenciatura en Ciencias de la Computación y Administración de Empresas.
 - Licenciatura en Informática y Telecomunicaciones.
 - Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas.
 - Licenciatura 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 de Información y Ciencias de la Computación.
- Ingeniería en Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación.
- Ingeniería en Informática y Sistemas.
- Ingeniería en Sistemas.
- Ingeniería en Telecomunicaciones.
- Ingeniería en Ciencias y Sistemas.
- Ingeniería en Electrónica, Informática y Ciencias de la Computación.
- Licenciatura en Administración de Sistemas de Información.
- Licenciatura en Ciencias de la Computación y Administración de Empresas.
- Licenciatura en Informática y Telecomunicaciones.
- Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas.
- Licenciatura 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 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 facionará 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 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 DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN y éstos no fueren presentados dentro de dicho plazo o si fueren presentados sin la totalidad de la información y/o formalidades requeridas, dará lugar a que la JUNTA rechace la OFERTA sin responsabilidad de su parte. (Artículos 30 y 42 de LA LEY)
- c) Si el OFERENTE no cumple con el requisito establecido en la literal h) del apartado C) ESPECIFICACIONES GENERALES, dará lugar a que la JUNTA rechace la OFERTA sin responsabilidad de su parte. (Artículo 30 y 42 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 DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
- g) Si se determinare la existencia de colusión entre OFERENTES, serán rechazadas las OFERTAS involucradas, sin perjuicio de la adopción de las medidas que determine la ley en materia de competencia. (Artículos 25 y 42 de LA LEY)
- h) Si los documentos presentados no se ajustan a lo estipulado en los 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 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 del centro de atención de incidentes.



4. Verificación del cumplimiento de la Experiencia, de acuerdo al numeral 6. literal m) de los 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 GUATECOMPRAS con la documentación presentada en la PLICA.

La JUNTA podrá solicitar aclaraciones a cualquier OFERENTE, lo cual no podrá modificar la OFERTA presentada. (Artículos 27, 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 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.

15.1.3 Verificación del centro de atención de incidentes: La JUNTA procederá a la Verificación del centro de atención de incidentes, de acuerdo a lo estipulado en la literal h) del apartado C) ESPECIFICACIONES GENERALES de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, para lo cual realizará una visita al lugar propuesto por cada OFERENTE, para determinar que cumplen con lo requerido en la referida literal.

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 DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

Las OFERTAS que cumplan con los Requisitos No Fundamentales y con el centro de atención de incidentes, pasarán a la fase de Verificación de la Experiencia.

Si el OFERENTE no cumple con el Requisito estipulado en la literal h) del apartado C) ESPECIFICACIONES GENERALES de los



DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, la JUNTA anotará en el Acta correspondiente el nombre del OFERENTE y el Requisito no cumplido, lo que dará lugar a rechazar la OFERTA tal como se estipula en el numeral 14. literal c) de los 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 en los **Derechos de Uso de Licencias** ofertados, de acuerdo a lo estipulado en las ESPECIFICACIONES GENERALES, verificando las constancias solicitadas en el numeral 6. literal m) de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, para el efecto utilizará el Cuadro de Cumplimiento de Experiencia identificado en el apartado F) ANEXO 4 de los 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, el centro de atención de incidentes, Experiencia y que no hayan sido rechazadas por los motivos que se establecen en el numeral 14. de los 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:



Precio más bajo X 100 puntos
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 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 tiempo de experiencia de acuerdo al numeral 6. literal m) de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

De persistir la igualdad de condiciones respecto al precio y tiempo de experiencia, la JUNTA podrá adjudicar al OFERENTE que supere las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS requeridas para la prestación de **Derechos de Uso de Licencias**, objeto de la presente negociación.

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

- OFERTAS rechazadas y su razón, si fuera el caso.
- 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)
- Identificación del OFERENTE y del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, monto total adjudicado en números y letras.
- 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 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 que contiene la aprobación del CONTRATO por la Autoridad competente, el DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS, deberá publicar en GUATECOMPRAS el CONTRATO con su respectiva aprobación y notificar a la DEPENDENCIA SOLICITANTE del INSTITUTO.

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 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 DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN, en el CONTRATO o si los **Derechos de Uso de Licencias** 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 veinticuatro (24) meses, contados a partir del día hábil siguiente de la fecha de suscripción del Acta de Recepción por parte de la Comisión Receptora. (Artículo 2 numeral 20) de EL REGLAMENTO)

22. LUGAR DE ENTREGA

El CONTRATISTA deberá entregar en las instalaciones de la DEPENDENCIA SOLICITANTE a la Comisión Receptora, lo requerido de conformidad a lo establecido en el numeral 25. TIEMPO DE ENTREGA Y ENTREGABLES del apartado B) de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

23. COMISIÓN RECEPTORA

La AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR nombrará una Comisión Receptora conformada por tres (3) profesionales con conocimientos en la materia, propuestos por la DEPENDENCIA SOLICITANTE. La Comisión Receptora tendrá la responsabilidad de suscribir acta de recepción dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haber recibido lo establecido en el apartado **TIEMPO DE ENTREGA Y ENTREGABLES**, en la cual se haga constar que se recibe de conformidad con lo establecido en las **ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES**, para lo cual se debe contemplar lo siguiente:



1. Recibir el Certificado de los Derechos de Uso de Licencias y verificar que los mismos, sean entregados bajo la modalidad "LLAVE EN MANO", garantizando la compatibilidad, integración, interoperabilidad y funcionalidad, es decir, que todos los elementos necesarios funcionen correctamente.
2. Recibir carta de compromiso original, firmada y sellada, emitida por el CONTRATISTA, donde se compromete a brindar el SOPORTE TÉCNICO LOCAL, SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE CASOS, durante el plazo contractual.
3. Recibir el informe emitido por el supervisor y verificar el contenido del mismo, en cuanto a la acreditación del licenciamiento en la plataforma de la herramienta tecnológica de Mesa de Ayuda del INSTITUTO y la activación de los Derechos de Uso de Licencias, por parte del CONTRATISTA, e incluir el plan de capacitación validado por el supervisor, lo cual no debe exceder de los quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la resolución de aprobación del CONTRATO, con los que cuenta para proporcionar los entregables.
4. Recibir guía de buenas prácticas de configuración de tareas y alertas aplicadas.

24. SUPERVISIÓN Y SUPERVISOR

24.1 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, 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 objeto de la presente negociación.

24.2 SUPERVISOR

La DEPENDENCIA SOLICITANTE a través de la Dirección de Tecnología y Servicio deberá designar un supervisor, quien será el responsable de:



1. Verificar que los Derechos de Uso de Licencias sean cargados a la plataforma de la herramienta tecnológica de Mesa de Ayuda del INSTITUTO.
2. Validar y trasladar el plan de capacitación a la Comisión Receptora.
3. Proporcionar listado al CONTRATISTA del personal que recibirá la capacitación, el cual será propuesto por la Dirección de Tecnología y Servicio.
4. Emitir constancia de ejecución del plan de capacitación.
5. Proporcionar al CONTRATISTA, el Acuerdo de Confidencialidad.

El supervisor, una vez finalizada de parte del CONTRATISTA, la acreditación del licenciamiento en la plataforma de la herramienta tecnológica de Mesa de Ayuda del INSTITUTO y la activación de los Derechos de Uso de Licencias deberá elaborar un informe, el cual deberá trasladar, juntamente con el plan de capacitación validado por el supervisor, a la Comisión Receptora. Este informe debe realizarse el día de la activación de los Derechos de Uso de Licencias, lo cual no puede excederse de los quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la resolución de aprobación del CONTRATO.

De igual manera el supervisor será responsable de:

1. Elaborar informe en los primeros cinco (5) días hábiles del cuarto mes del plazo contractual, el cual debe contener como mínimo:
 - a. Funcionamiento e incidentes de los Derechos de Uso de Licencias.
 - b. Copia de la carta de compromiso emitida por el CONTRATISTA, donde se compromete a brindar el SOPORTE TÉCNICO LOCAL, SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE CASOS, durante el plazo contractual.
 - c. Constancia de ejecución del plan de capacitación.
2. Elaborar informe ejecutivo dentro de los 5 días siguientes de finalizado el plazo contractual, en el cual detalle el funcionamiento e incidentes suscitados durante la ejecución del CONTRATO.

25. TIEMPO DE ENTREGA Y ENTREGABLES

El CONTRATISTA deberá entregar en la Subgerencia de Tecnología ubicada en la 7ma. Avenida 22-72, zona 1 Centro cívico, oficinas centrales del INSTITUTO, 3er nivel, Guatemala, Guatemala a la Comisión Receptora previo a la suscripción del Acta de Recepción, en un plazo que no exceda de los quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la resolución de aprobación del CONTRATO,



lo que a continuación se detalla:

1. Certificado de los Derechos de Uso de Licencias bajo la modalidad de “LLAVE EN MANO”, garantizando la compatibilidad, integración, interoperabilidad y funcionalidad, es decir, que todos los elementos necesarios funcionen correctamente.
2. Carta en original o fotocopia legalizada donde demuestre que es proveedor autorizado por parte del fabricante de los Derechos de Uso de Licencias, durante el plazo contractual.
3. Carta de compromiso original, firmada y sellada, emitida por el CONTRATISTA, donde se compromete a brindar el SOPORTE TÉCNICO LOCAL, SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE CASOS, durante el plazo contractual.
4. Guía de buenas prácticas de configuración de tareas y alertas aplicadas.

26. SANCIONES

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

27. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE DERECHOS DE USO DE LICENCIAS

El CONTRATISTA, deberá prestar el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN de la Cotización, en la DEPENDENCIA SOLICITANTE, ubicada en la 7ma. Avenida 22-72, zona 1 Centro cívico, oficinas centrales del INSTITUTO, 3er nivel, Guatemala, Guatemala, cumpliendo con las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES requeridas en los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.

28. FORMA DE PAGO

El INSTITUTO pagará el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN recibido de conformidad y a entera satisfacción, en tres (3) pagos, de acuerdo con lo siguiente:

- Primer pago del 40% del monto total, posterior a la suscripción del acta de recepción, por parte de la Comisión Receptora.
- Segundo pago del 30% al finalizar el cuarto mes del plazo contractual, adjuntando copia de la carta de compromiso emitida por el CONTRATISTA, donde se compromete a brindar el SOPORTE TÉCNICO LOCAL,



SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE CASOS, durante el plazo contractual, informe del funcionamiento e incidentes de los Derechos de Uso de Licencias y la constancia de haberse ejecutado el plan de capacitación, así como carta de entera satisfacción, la que debe ser emitida por la Dirección de Tecnología y Servicio.

- Tercer pago del 30% al finalizar el plazo contractual, posterior a la entrega del informe ejecutivo del funcionamiento e incidentes de los Derechos de Uso de Licencias al Departamento de Soporte Técnico, así como la carta de entera satisfacción emitida por la Dirección de Tecnología y Servicio.

Lo anterior, dentro del plazo de treinta (30) días posteriores a la fecha de presentación de la Factura Electrónica en Línea FEL, informe de satisfacción emitido por el personal designado por la Autoridad Superior de la DEPENDENCIA SOLICITANTE y demás documentación que se le requiera, por medio de depósito en cuenta monetaria del Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima -BANRURAL-, u otros del sistema que el CONTRATISTA haya registrado. El trámite de dicho pago estará a cargo de la Unidad Ejecutora, 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 -DIGAE-)

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

29. CAPACITACIÓN

1. El CONTRATISTA deberá entregar al supervisor, al día hábil siguiente a la notificación de la resolución de la aprobación del CONTRATO, el plan de capacitación que brindará, el cual deberá apegarse a lo requerido en las DISPOSICIONES ESPECIALES, teniendo un balance entre teoría y ejercicios prácticos, por tal razón es necesario que incluya los siguientes aspectos: Administración y Uso de Licenciamiento, operación diaria, solución de problemas y simulación de casos.
2. El CONTRATISTA previo a impartir las capacitaciones deberá coordinar la logística con el supervisor en horarios y días que convengan al INSTITUTO.
3. La capacitación debe ser impartida por el CONTRATISTA, la cual debe ser en español.
4. Las modalidades de capacitación podrán ser:
 - a. Presencial: en el local o laboratorio del CONTRATISTA, a cuatro (4) personas designadas por el Departamento de Soporte Técnico,



sobre la administración de los Derechos de Uso de Licencias, operación diaria y solución de problemas.

- b. Virtual: usando los medios y recursos virtuales con los que cuente el CONTRATISTA, debiendo ser en tiempo real, para resolver las consultas y dudas, al personal informático metropolitano y departamental sobre el Uso de Licenciamiento, operación diaria y solución de problemas.

5. La capacitación deberá ser incluida, sin requerir pago adicional por parte del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA al finalizar la ejecución del plan de capacitación, la cual no debe exceder de los primeros 3 meses del plazo contractual, deberá brindar constancias de participación, asimismo deberá entregar un informe en los siguientes dos (2) días hábiles al supervisor, este a su vez en los tres (3) días hábiles siguientes de haberlo recibido lo validará.

30. INFORMACIÓN DEL PERSONAL DEL CONTRATISTA

El CONTRATISTA deberá informar por escrito al DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS cualquier cambio o incorporación de personal, adjuntando la documentación completa requerida para el personal, de conformidad al contenido de la literal g) del apartado C) ESPECIFICACIONES GENERALES de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN. Todo lo anterior dentro de los quince (15) días calendario posteriores al cambio o incorporación del nuevo personal, comprometiéndose a prestar los **Derechos de Uso de Licencias**, sin ninguna interrupción.

31. RESPONSABILIDADES

Los Derechos de Uso de Licencias, los prestará el CONTRATISTA con toda dedicación, diligencia y esmero con apego a lo estipulado en el CONTRATO.

El CONTRATISTA responderá por cualquier daño y/o perjuicio que cause, así como de la actuación del personal profesional, técnico y otros que intervengan en la prestación de los Derechos de Uso de Licencias que se brinden al INSTITUTO; por consiguiente, el INSTITUTO y su personal quedan exentos de toda responsabilidad.

32. CONFIDENCIALIDAD

El CONTRATISTA, sus subalternos y demás personal con relación de dependencia no podrán revelar información confidencial propiedad del INSTITUTO, sin el previo consentimiento por escrito de este último, asimismo, no permitirá la divulgación escrita



o verbal de datos y de la información a la que se tenga acceso derivado de la instalación, implementación y prestación del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, para lo cual deberá firmar el Acuerdo de Confidencialidad proporcionado por la Dirección de Tecnología y Servicio a través del supervisor, previo a la acreditación del licenciamiento en la plataforma de la herramienta tecnológica de Mesa de Ayuda del INSTITUTO y la activación de los Derechos de Uso de Licencias.

El Acuerdo de Confidencialidad en original quedará en resguardo de la Dirección de Tecnología y Servicio, se entregará una copia certificada al CONTRATISTA y asimismo se enviará una copia certificada al DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS para que sea integrada al expediente de Cotización correspondiente.





C) ESPECIFICACIONES GENERALES

La Subgerencia de Tecnología requiere la contratación de **Derechos de Uso de Licencias (Gestión de Ticket Mesa de Ayuda Institucional)**, por veinticuatro (24) meses de conformidad con las Especificaciones Generales, Especificaciones Técnicas y Disposiciones Especiales.

Objetivo del requerimiento: Contar con **Derechos de Uso de Licencias (Gestión de Ticket Mesa de Ayuda Institucional)**, que provea una herramienta tecnológica que permita la centralización de actividades del personal de soporte técnico a nivel nacional, esto permitirá aplicar distintos niveles de servicio y registro de las solicitudes, requerimientos e incidentes de los diferentes usuarios que utilizan los sistemas informáticos de la institución, basada en estándares internacionales para las buenas prácticas de gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITIL).

- a) El OFERENTE deberá encontrarse debidamente habilitado en el Registro General de Adquisiciones del Estado -RGAE- y poseer cualquiera de las especialidades de precalificación siguientes: 6202 - Consultoría de informática, telecomunicaciones, gestión de instalaciones informáticas y programación; y/o 6209 - Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos.
- b) Visita técnica: El OFERENTE deberá realizar visita técnica en las instalaciones de Mesa de Ayuda del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología y Servicio de la Subgerencia de Tecnología, ubicadas en la 6ª. Avenida 1-27 zona 4, Edificio Mini, Ala Norte, 4to. Nivel, Oficina "B", Municipio de Guatemala del Departamento de Guatemala, con la finalidad de evaluar la compatibilidad de los Derechos de Uso de Licencias requeridos, con la infraestructura Tecnológica del INSTITUTO. Al finalizar se entregará constancia de haber efectuado la visita técnica.
- c) Plazo Contractual: El plazo contractual será de veinticuatro (24) meses, contados a partir del día hábil siguiente de la fecha de suscripción del Acta de Recepción por parte de la Comisión Receptora.
- d) Experiencia: Contar con un mínimo de tres (3) años de experiencia en configuración de soluciones, software y/o licenciamiento igual o similar, dentro del territorio de Guatemala. Para cumplir con este requerimiento deberá presentar copia simple de por lo menos 3 constancias que demuestren la experiencia requerida, las cuales podrán ser comprobadas mediante correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio.
- e) Las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de los Derechos de Uso de Licencias ofertados, deben ser iguales o superiores a las requeridas.
- f) El OFERENTE deberá presentar la oferta por todo lo requerido, no se aceptarán OFERTAS parciales.



- g) El OFERENTE deberá presentar hoja de vida de las personas que desempeñarán cada rol, debiendo adjuntar copia simple de documento y certificado que sustenten el cumplimiento de los requisitos descritos en el siguiente cuadro:

ROL	DOCUMENTO Y CERTIFICADO	CANTIDAD DE PERSONAS
Persona responsable del proyecto de instalación	<ol style="list-style-type: none">1. Documento Personal de Identificación -DPI- o en caso de ser extranjero presentar Pasaporte completo vigente.2. Documento o documentos que acrediten al menos tres años de experiencia en la implementación de proyectos similares, exclusivamente con los Derechos de Uso de Licencias que se están ofertando.	1
Personal certificado para la instalación	<ol style="list-style-type: none">1. Documento Personal de Identificación -DPI- o en caso de ser extranjero presentar Pasaporte completo vigente.2. Certificado vigente que posee el fabricante, de los Derechos de Uso de Licencias que se están ofertando, el cual deberá de mantenerse en ese estatus durante el plazo contractual.	2
Personal responsable y certificado, para la aplicación de buenas prácticas bajo el marco de ITIL	<ol style="list-style-type: none">1. Documento Personal de Identificación -DPI- o en caso de ser extranjero presentar Pasaporte completo vigente.2. Certificado en ITIL 3 y 4, no es indispensable que una sola persona cuente con ambas certificaciones, siempre que entre las dos personas las acrediten.	2

- h) El OFERENTE deberá contar con un centro de atención de incidentes dentro del perímetro del Municipio de Guatemala del Departamento de Guatemala.
- i) Ubicación Geográfica: Las instalaciones del OFERENTE deberán estar ubicadas geográficamente dentro del perímetro del Municipio de Guatemala del Departamento de Guatemala.

D) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La Dirección de Tecnología y Servicio a través de la Subgerencia de Tecnología requiere la contratación de Derechos de Uso de Licencias (Gestión de Ticket Mesa de Ayuda Institucional), de conformidad con las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS descritas a continuación:



No.	Requerimiento	Descripción requerida para los Derechos de Uso de Licencias
1.	Descripción del Licenciamiento	Solución de gestión de informática a nivel Mesa de Ayuda.
2.	El OFERENTE deberá proporcionar las siguientes cantidades por tipo de Licencia	Ilimitadas para los usuarios finales. (23) veintitrés nominales. (44) cuarenta y cuatro concurrentes.
3.	Condiciones y Funcionalidades a los Derechos de Uso de las Licencias	Deberá ser instalado en español, compatible, y apegarse a la infraestructura tecnológica actualmente disponible en el INSTITUTO. Deberá configurarse de manera que los usuarios puedan acceder a un punto único de contacto mediante diferentes medios. Deberá permitir diferenciar entre solicitudes de servicio e incidentes reportados por los usuarios finales. Deberá permitir distintos niveles de servicio tanto a incidentes como a solicitudes, con el fin de mejorar la priorización y la gestión de la carga de trabajo. Deberá permitir la configuración y el envío automático de alertas o notificaciones por correo electrónico a usuarios, grupos de soporte o coordinadores. Deberá permitir administrar, como mínimo, los siguientes procesos de gestión claves de ITIL: incidentes, problemas, cambios y de solicitudes de servicio. Deberá permitir el uso de las prácticas ITIL, a fin de que los Derechos de Uso de las Licencias se adapten de forma eficiente a las operaciones del INSTITUTO. Deberá tener incorporadas funcionalidades de gestión de problemas, que contribuyan a reducir el impacto de incidencias recurrentes, errores y problemas conocidos. Deberá permitir el acceso, a un portal para que los usuarios finales puedan crear y dar seguimiento a incidentes o solicitudes, así como visualizar los servicios disponibles. Deberá permitir el traslado de tickets entre diferentes Mesas de Ayuda para facilitar la atención y resolución de incidentes o requerimientos Deberá incluir una gestión integrada de activos tecnológicos que permita visualizar los cambios o configuraciones realizadas en los equipos de cómputo del INSTITUTO.



		<p>Deberá permitir la administración conjunta de los procesos de gestión de problemas, incidentes, cambios y configuraciones.</p> <p>Deberá permitir que el personal de soporte técnico actualice múltiples tickets de manera simultánea, sin necesidad de hacerlo individualmente.</p> <p>Deberá permitir mecanismos de gestión de aprobaciones, búsqueda y consulta de soluciones que faciliten las actividades de mejora continua y aceleren la resolución de problemas por los usuarios finales.</p>
4.	Base de conocimiento	<p>Deberá permitir análisis avanzado para sugerir artículos útiles de conocimiento en tiempo real.</p> <p>Deberá incluir un módulo de encuesta en donde se pueda visualizar las calificaciones de satisfacción del usuario, número de vistas y otras estadísticas para asegurar un aporte de contenidos pertinentes, oportunos y de alta calidad.</p>
5.	Mesas de Ayuda	<p>Deberá permitir la diferenciación entre la definición y configuración de grupos que se encuentren acorde a la estructura de soporte.</p> <p>Deberá permitir la asignación de agentes y coordinadores, así como establecer reglas para que los nuevos tickets sean dirigidos directamente al agente que corresponda resolverlo.</p> <p>Deberá permitir crear varios grupos de soporte y Mesas de Ayuda.</p> <p>Deberá permitir obtener información del Directorio Activo, permitiendo importar y autenticar a los usuarios finales.</p> <p>Deberá permitir la comunicación entre usuarios, personal de soporte y coordinadores, para dejar constancia de las acciones realizadas en cada ticket, por medio del correo electrónico institucional.</p>
6.	Usuarios, Agentes y Coordinadores	<p>Deberá permitir acceso a las cuentas de usuarios finales para poder ser incluidas a grupos de diferentes localidades.</p> <p>Deberá permitir que los usuarios puedan dar seguimiento a la solicitud de servicio por todo el proceso, hasta su resolución.</p> <p>Deberá tener acceso a un catálogo de servicio que</p>



		permita a los usuarios seleccionar los productos y servicios requeridos a partir de un portafolio predefinido.
7.	Niveles de servicio	Deberá tener una gestión de nivel de servicios (SLA), que permita priorizar las operaciones de soporte sobre la base del impacto y la urgencia de los problemas, o solicitudes con el fin de alcanzar o superar los niveles de desempeño.
		Los acuerdos de nivel de servicio deberán basarse en reglas que permitan responder a diferentes situaciones relacionadas con solicitudes o problemas, según distintas metas de resolución.
		Deberá tener un indicador de niveles de servicio, para que el personal de soporte tenga visibilidad del tiempo de respuesta acordado para cualquier problema o solicitud.
8.	Reportes	Deberá permitir un módulo de Reporte y Análisis, que permita entender el desarrollo de los procesos, desde la identificación del problema hasta su resolución, la que podrá ser consultada en cualquier momento.
		Deberá permitir un análisis en línea que muestre la información inmediata con la cual se pueda ajustar o modificar los reportes rápidamente.
		Los reportes deberán ser exportables en formatos Excel, CSV, PDF, etc.
9.	Plantillas	Deberá tener plantillas de gestión de problemas diseñadas para ayudar a identificar y evaluar riesgos, y entender los niveles de éxito en la gestión de problemas.
		Deberá permitir la creación de plantillas a la medida del INSTITUTO.
		Las plantillas deberán permitir ser utilizadas en formato de texto, HTML, incluir imágenes y conformar el correo electrónico con las variables que se hayan seleccionado.
10.	Tableros de información	Deberá tener la opción de poder visualizar un panorama de las métricas comunes, tales como recuento de tickets e índices de cumplimiento con los niveles de servicio, deben permitir tener mayor



		<p>visibilidad del desempeño operacional del personal involucrado.</p> <p>Deberá permitir el acceso a los reportes disponibles para todos los coordinadores y administradores de las Mesas de Ayuda correspondientes a su área de responsabilidad.</p> <p>Deberá tener tableros que brinden un panorama de las operaciones, al igual que los índices de desempeño y la información necesaria para resaltar las áreas de éxito y las áreas donde se necesitan mejoras.</p> <p>Deberá tener la capacidad de brindar tableros de control o métricas de seguimiento a usuarios finales.</p> <p>Deberá permitir la opción de poder colocar a un coordinador de alguna Mesa de Ayuda, como observador de cualquier otra para darle seguimiento.</p>
11.	Flujos de procesos	<p>Deberá permitir el acceso a un motor visual de procesos con una interfaz intuitiva, que permita crear etapas de forma ilimitada.</p> <p>Deberá entregar notificaciones inteligentes en tiempo real en respuesta a los cambios de estado de la solicitud.</p>
12.	Encuestas de satisfacción	<p>Deberá permitir el acceso a una encuesta de satisfacción para los usuarios finales en la que pueda calificarse el servicio con una puntuación del 1 al 5, además de poder realizar comentarios sobre la misma.</p> <p>Deberá permitir realizar comentarios en la encuesta de satisfacción y será obligatorio realizarlos si la calificación es inferior a 3 y opcionales si la calificación es 3 o superior.</p>
13.	Modelo de calificación	<p>Deberá tener un modelo de gamificación que asigne puntuación por cada actividad realizada, con el propósito de incentivar al Agente y fomentar la productividad y la colaboración.</p> <p>Deberá permitir la clasificación de los usuarios y la visualización de los puntos obtenidos en función de los objetivos alcanzados y del conocimiento transmitido, posibilitando la interacción progresiva entre el usuario final y el Agente.</p>



E) DISPOSICIONES ESPECIALES

a) La AUTORIDAD ADMINISTRATIVA SUPERIOR nombrará una Comisión Receptora conformada por tres (3) profesionales con conocimientos en la materia, propuestos por la Subgerencia de Tecnología. La Comisión Receptora tendrá la responsabilidad de suscribir acta de recepción dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haber recibido lo establecido en el apartado **TIEMPO DE ENTREGA Y ENTREGABLES**, en la cual se haga constar que se recibe de conformidad con lo establecido en las ESPECIFICACIONES GENERALES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y DISPOSICIONES ESPECIALES, para lo cual se debe contemplar lo siguiente:

1. Recibir el Certificado de los Derechos de Uso de Licencias y verificar que los mismos, sean entregados bajo la modalidad "LLAVE EN MANO", garantizando la compatibilidad, integración, interoperabilidad y funcionalidad, es decir, que todos los elementos necesarios funcionen correctamente.
2. Recibir carta de compromiso original, firmada y sellada, emitida por el CONTRATISTA, donde se compromete a brindar el SOPORTE TÉCNICO LOCAL, SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE CASOS, durante el plazo contractual.
3. Recibir el informe emitido por el supervisor y verificar el contenido del mismo, en cuanto a la acreditación del licenciamiento en la plataforma de la herramienta tecnológica de Mesa de Ayuda del INSTITUTO y la activación de los Derechos de Uso de Licencias, por parte del CONTRATISTA, e incluir el plan de capacitación validado por el supervisor, lo cual no debe exceder de los quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la resolución de aprobación del CONTRATO, con los que cuenta para proporcionar los entregables.
4. Recibir guía de buenas prácticas de configuración de tareas y alertas aplicadas.

b) SUPERVISOR:

La Subgerencia de Tecnología a través de la Dirección de Tecnología y Servicio deberá designar un supervisor, quien será el responsable de:

1. Verificar que los Derechos de Uso de Licencias sean cargados a la plataforma de la herramienta tecnológica de Mesa de Ayuda del INSTITUTO.
2. Validar y trasladar el plan de capacitación a la Comisión Receptora.
3. Proporcionar listado al CONTRATISTA del personal que recibirá la capacitación, el cual será propuesto por la Dirección de Tecnología y Servicio.



4. Emitir constancia de ejecución del plan de capacitación.
5. Proporcionar al CONTRATISTA, el Acuerdo de Confidencialidad.

El supervisor, una vez finalizada de parte del CONTRATISTA, la acreditación del licenciamiento en la plataforma de la herramienta tecnológica de Mesa de Ayuda del INSTITUTO y la activación de los Derechos de Uso de Licencias deberá elaborar un informe, el cual deberá trasladar, juntamente con el plan de capacitación validado por el supervisor, a la Comisión Receptora. Este informe debe realizarse el día de la activación de los Derechos de Uso de Licencias, lo cual no puede excederse de los quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la resolución de aprobación del CONTRATO.

De igual manera el supervisor será responsable de:

1. Elaborar informe en los primeros cinco (5) días hábiles del cuarto mes del plazo contractual, el cual debe contener como mínimo:
 - a. Funcionamiento e incidentes de los Derechos de Uso de Licencias.
 - b. Copia de la carta de compromiso emitida por el CONTRATISTA, donde se compromete a brindar el SOPORTE TÉCNICO LOCAL, SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE CASOS, durante el plazo contractual.
 - c. Constancia de ejecución del plan de capacitación.
2. Elaborar informe ejecutivo dentro de los 5 días siguientes de finalizado el plazo contractual, en el cual detalle el funcionamiento e incidentes suscitados durante la ejecución del CONTRATO.

c) TIEMPO DE ENTREGA Y ENTREGABLES:

El CONTRATISTA deberá entregar en la Subgerencia de Tecnología ubicada en la 7ma. Avenida 22-72, zona 1 Centro cívico, oficinas centrales del INSTITUTO, 3er nivel, Guatemala, Guatemala a la Comisión Receptora previo a la suscripción del Acta de Recepción, en un plazo que no exceda de los quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la notificación de la resolución de aprobación del CONTRATO, lo que a continuación se detalla:

1. Certificado de los Derechos de Uso de Licencias bajo la modalidad de “LLAVE EN MANO”, garantizando la compatibilidad, integración, interoperabilidad y funcionalidad, es decir, que todos los elementos necesarios funcionen correctamente.



2. Carta en original o fotocopia legalizada donde demuestre que es proveedor autorizado por parte del fabricante de los Derechos de Uso de Licencias, durante el plazo contractual.
3. Carta de compromiso original, firmada y sellada, emitida por el CONTRATISTA, donde se compromete a brindar el SOPORTE TÉCNICO LOCAL, SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE CASOS, durante el plazo contractual.
4. Guía de buenas prácticas de configuración de tareas y alertas aplicadas.

d) CAPACITACIÓN:

1. El CONTRATISTA deberá entregar al supervisor, al día hábil siguiente a la notificación de la resolución de la aprobación del CONTRATO, el plan de capacitación que brindará, el cual deberá apegarse a lo requerido en estas DISPOSICIONES ESPECIALES, teniendo un balance entre teoría y ejercicios prácticos, por tal razón es necesario que incluya los siguientes aspectos: Administración y Uso de Licenciamiento, operación diaria, solución de problemas y simulación de casos.
2. El CONTRATISTA previo a impartir las capacitaciones deberá coordinar la logística con el supervisor en horarios y días que convengan al INSTITUTO.
3. La capacitación debe ser impartida por el CONTRATISTA, la cual debe ser en español.
4. Las modalidades de capacitación podrán ser:
 - a. Presencial: en el local o laboratorio del CONTRATISTA, a cuatro (4) personas designadas por el Departamento de Soporte Técnico, sobre la administración de los Derechos de Uso de Licencias, operación diaria y solución de problemas.
 - b. Virtual: usando los medios y recursos virtuales con los que cuente el CONTRATISTA, debiendo ser en tiempo real, para resolver las consultas y dudas, al personal informático metropolitano y departamental sobre el Uso de Licenciamiento, operación diaria y solución de problemas.
5. La capacitación deberá ser incluida, sin requerir pago adicional por parte del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA al finalizar la ejecución del plan de capacitación, la cual no debe exceder de los primeros 3 meses del plazo contractual, deberá brindar constancias de participación, asimismo deberá entregar un informe en los siguientes dos (2) días



hábiles al supervisor, este a su vez en los tres (3) días hábiles siguientes de haberlo recibido lo validará.

e) SOPORTE TÉCNICO LOCAL, SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE CASOS

1. El CONTRATISTA garantizará en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento del servicio de soporte al fabricante para contar con una oportuna solución de los eventos presentados durante el plazo contractual.
2. El servicio de soporte remoto podrá ser brindado por parte del personal técnico del CONTRATISTA o del fabricante cuando la ocasión así lo amerite.
3. El CONTRATISTA deberá solventar cualquier situación inesperada o fortuita para mantener la continuidad de los Derechos de Uso de Licencias.
4. El CONTRATISTA deberá proporcionar actualización de los Derechos de Uso de Licencias de nuevas versiones y soporte durante el plazo contractual, sin costo adicional para el INSTITUTO.
5. El CONTRATISTA deberá atender los requerimientos, asignando para su control un número de ticket las veinticuatro (24) horas, todos los días del año, durante el plazo contractual. La atención de soporte podrá iniciar con una llamada telefónica o una conferencia remota y puede finalizar con la visita presencial para lograr resolver el problema planteado y el INSTITUTO acepte satisfactoriamente la solución por medio del sistema correspondiente.
6. La resolución de los requerimientos al CONTRATISTA está sujeta a la prioridad que se trate; el tiempo y las acciones se detallan en la siguiente tabla:

Prioridad	Plazo máximo de respuesta	Descripción
Crítica	2 horas	Con todos los medios técnicos a su alcance, debe recomendar telefónicamente o virtual, una solución o alternativa que lo resuelva en un plazo máximo de dos (2) horas. Si es necesario, enviará como mínimo a una (1) persona quien solucionará.
Grave	3 horas	Con todos los medios a su alcance, debe recomendar una solución o alternativa que lo resuelva en un plazo máximo de tres (3) horas. Si es necesario, El CONTRATISTA enviará como mínimo a una (1) persona quien solucionará.
Importante	24 horas	El CONTRATISTA se compromete a dar una solución o alternativa que lo resuelva en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.
Baja	36 horas	El CONTRATISTA se compromete a dar una solución o alternativa que lo resuelva en un plazo máximo de treinta y seis (36) horas.



f) CONFIDENCIALIDAD

El CONTRATISTA, sus subalternos y demás personal con relación de dependencia no podrán revelar información confidencial propiedad del INSTITUTO, sin el previo consentimiento por escrito de este último, asimismo, no permitirá la divulgación escrita o verbal de datos y de la información a la que se tenga acceso derivado de la instalación, implementación y prestación del OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, para lo cual deberá firmar el Acuerdo de Confidencialidad proporcionado por la Dirección de Tecnología y Servicio a través del supervisor, previo a la acreditación del licenciamiento en la plataforma de la herramienta tecnológica de Mesa de Ayuda del INSTITUTO y la activación de los Derechos de Uso de Licencias.

El Acuerdo de Confidencialidad en original quedará en resguardo de la Dirección de Tecnología y Servicio, se entregará una copia certificada al CONTRATISTA y asimismo se enviará una copia certificada al DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS para que sea integrada al expediente de Cotización correspondiente.

g) FORMA DE PAGO:

El INSTITUTO pagará el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN recibido de conformidad y a entera satisfacción, en tres (3) pagos, de acuerdo con lo siguiente:

- Primer pago del 40% del monto total, posterior a la suscripción del acta de recepción, por parte de la Comisión Receptora.
- Segundo pago del 30% al finalizar el cuarto mes del plazo contractual, adjuntando copia de la carta de compromiso emitida por el CONTRATISTA, donde se compromete a brindar el SOPORTE TÉCNICO LOCAL, SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE CASOS, durante el plazo contractual, informe del funcionamiento e incidentes de los Derechos de Uso de Licencias y la constancia de haberse ejecutado el plan de capacitación, así como carta de entera satisfacción, la que debe ser emitida por la Dirección de Tecnología y Servicio.
- Tercer pago del 30% al finalizar el plazo contractual, posterior a la entrega del informe ejecutivo del funcionamiento e incidentes de los Derechos de Uso de Licencias al Departamento de Soporte Técnico, así como la carta de entera satisfacción emitida por la Dirección de Tecnología y Servicio.



F) ANEXOS

1. Instructivo para el ingreso de datos en el apartado Requisitos solicitados en las bases del Proceso contenido en el FORMULARIO ELECTRÓNICO.
2. Formulario de Identificación del OFERENTE.
3. Contenido de la Certificación Bancaria.
4. Cuadro de Cumplimiento de Experiencia.
5. Constancia de Visita Técnica.
6. Detalle de la Integración de Costos.
7. Glosario.
8. Constancia de visita realizada por la Junta para la verificación del centro de atención de incidentes.
FORMULARIO ELECTRÓNICO.
Proyecto de Contrato.





ANEXO 1:

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

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-C-01/2025

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL 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	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	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



DOCUMENTO:		Parámetros que deberá ingresar en el FORMULARIO ELECTRÓNICO:
		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.
g)	Constancia Electrónica de Inscripción y Precalificación como Proveedor del Estado.	Número de correlativo.
h)	Constancia de Inscripción y Actualización de Datos 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 (Gestión de Ticket Mesa de Ayuda Institucional), iguales o similares.	Cantidad de constancias presentadas.
n)	Constancia de Visita Técnica	Fecha de la visita técnica.
o)	Listado del Personal Propuesto, firmado por el Propietario, Representante Legal o Mandatario.	Cantidad total de personas incluidas.
p)	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 DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.
q)	Detalle del cumplimiento de cada aspecto de las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, de conformidad al contenido de los DOCUMENTOS DE COTIZACIÓN.	Cantidad 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-01/2025

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Datos del OFERENTE:

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

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

Dirección:
Dirección del centro de atención de incidentes:
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-01/2025

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

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

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

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

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



ANEXO 4:

CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE EXPERIENCIA

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-C-01/2025

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Para ejecutar el OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, se requiere contar con un mínimo de tres (3) años de experiencia.

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



ANEXO 5:

CONSTANCIA DE VISITA TÉCNICA

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-C-01/2025

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Por este medio se hace constar que el señor (a): _____, en
(Nombre de la persona que realiza la visita)
representación de: _____, realizó la visita técnica correspondiente
(Nombre del OFERENTE)
de conformidad con lo requerido en el evento de cotización número
DSC-C-01/2025, por lo tanto se le proporcionó información en torno a los Derechos de Uso
de Licencias (Gestión de Ticket Mesa de Ayuda Institucional) solicitados.

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

Representante de Mesa de Ayuda del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de
Tecnología y Servicio de la DEPENDENCIA SOLICITANTE del INSTITUTO:

Nombre: _____

Firma: _____

Sello: _____



ANEXO 6:

DETALLE DE LA INTEGRACIÓN DE COSTOS

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-C-01/2025

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

No.	DESCRIPCIÓN	Porcentaje de costo
1	Licencias	45 %
2	Recurso Humano	35 %
3	Capacitación	10 %
4	Otros	10 %
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-01/2025

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Aplicación	Programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas. Esto lo diferencia principalmente de otros tipos de programas.
Mesa de Ayuda	Solución tecnológica que proporciona a los usuarios un punto único de contacto para la atención, gestión y canalización de requerimientos relacionados con el uso de recursos y servicios de las plataformas tecnológicas.
ITIL	Guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI).
Monitoreo	Proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y la eficacia de un proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades.
Servidor	Equipo de hardware que proporciona recursos para la ejecución de una o varias aplicaciones. Los recursos que proporciona son: procesamiento, memoria RAM y espacio de almacenamiento.
Software	Soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.
Agente (s)	Quien actúa o produce un efecto, ya sea una persona, entidad o cosa. Puede representar a alguien, causar una acción, o tener funciones específicas según el contexto (como en derecho, informática o seguridad).
Base de conocimiento	Repositorio estructurado que almacena conocimiento explícito en forma de reglas, hechos, procedimientos y documentos técnicos.
Usuarios	Personas que utilizan o hacen uso de un servicio, producto, sistema o recurso.
Coordinadores	Personas que interactúan con un sistema informático o software, que definen permisos, roles y niveles de acceso, gestionados mediante mecanismos de autenticación y autorización.
Grupos de soporte	Técnicos organizados para atender y resolver problemas relacionados con tecnología, como fallas en sistemas, redes o equipos. Se dividen por niveles 1, 2 y 3.
Administradores	Personas que gestionan, configuran y mantienen sistemas informáticos, redes, servidores, bases de datos o plataformas tecnológicas.



ANEXO 8:

CONSTANCIA DE VISITA REALIZADA POR LA JUNTA PARA LA VERIFICACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES

PROCESO DE COTIZACIÓN DSC-C-01/2025

DERECHOS DE USO DE LICENCIAS (GESTIÓN DE TICKET MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL) REQUERIDOS POR LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA DEL 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-01/2025.

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

Nombre del OFERENTE: _____

Nombre de la persona que atendió: _____

Dirección: _____

Firma: _____

Sello: _____