"CONTRATO DE ACTUALIZACIÓN DE MESA DE AYUDA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR, SEGÚN LICITACIÓN PRIVADA NO. IPM-LPR-GC-2024-022".

Nosotros, **OTTO FABRICIO MEJÍA HÉRCULES**, Coronel de Defensa Aérea D.E.M.A, Actuario y MBA en Finanzas, mayor de edad, casado, hondureño, con Documento Nacional de Identificación número 0501-1971-02586, actuando en mi condición de Gerente y Representante Legal del **INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR (I.P.M.)** Organismo con Personalidad Jurídica y Patrimonio Propio, según Decreto Número Ciento Sesenta y Siete guion Dos Mil Seis (167-2006) emitido por el Soberano Congreso Nacional el Veintisiete (27) de Noviembre del año Dos Mil Seis (2006), con facultades suficientes para celebrar este contrato, nombrado por la Junta Directiva del Instituto de Previsión Militar, en Sesión Ordinaria Número Quinientos Diecinueve (519) mediante Resolución Número Seis Mil Noventa y Siete (6097) de fecha Trece (13) de Diciembre del año Dos Mil Veintitrés (2023), y el Poder General de Representación y Administración otorgado mediante Instrumento Público Número dieciocho (18) autorizado en esta ciudad, ante los oficios del Notario David Alfonso Velásquez, el catorce (14) de Marzo del año dos mil veinticuatro (2024), e inscrito bajo el Número Treinta y Nueve (39) del Tomo Cuatrocientos Dieciséis (416) del Registro Especial de Poderes del Registro de la Propiedad del Departamento de Francisco Morazán y quien en lo sucesivo y para efectos del presente contrato me denominaré como **EL INSTITUTO** y **LINDSAY CARLENY VARELA RODRIGUEZ,** mayor de edad, hondureña, Licenciada en Contaduría Pública y Finanzas, soltera, con Documento Nacional de Identificación número 0801198713050, con RTN número 08011987130501, de este domicilio, actuando en mi condición de Representante legal de la Sociedad **TECNASA HONDURAS S. A.** con RTN 05019012463075 constituida en instrumento público No. 307, de fecha 23 de septiembre de 2011, ante los oficios del Notario Polivio Parmenides Castillo Escoto, la cual se encuentra debidamente inscrita bajo número 62, tomo 691 del Registro de Comerciantes Sociales de la Ciudad de San Pedro Sula, con facultades suficientes para la suscripción del presente contrato según Poder de Administración que consta en instrumento público No. 51, de fecha 16 de junio de 2022, inscrito bajo número 74808 del Registro Mercantil de Francisco Morazán y para efectos de este contrato me denominaré como **EL PROVEEDOR**, hemos convenido en celebrar el presente **CONTRATO DE ACTUALIZACIÓN DE MESA DE AYUDA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR, SEGÚN LICITACIÓN PRIVADA NO. IPM-LPR-GC-2024-022,** Aprobado en Comité de Compras y Licitaciones No. 46-2024 del 11 de diciembre de 2024 y Resolución de Gerencia de fecha 11 de diciembre de 2024, el cual se regirá por las cláusulas y condiciones siguientes: **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO:** la actualización de mesa de ayuda del IPM de la manera siguiente:

No.	Especificaciones

1	**GENERALES**
1.01	Suscripción por un año de 6 licencias de tipo concurrente de la herramienta para la gestión de servicios de la organización, que permita implementar buenas prácticas de la industria, ITIL, Gestión de Incidentes, Gestión de solicitudes de servicio, Gestión de servicio, Gestión de conocimiento
1.02	Instalar el software completamente en español. El material para entregar (manuales técnicos, guías de configuración, guías de uso y otros) deben estar completamente en español.
1.03	La herramienta debe ser ofertada en el cloud del fabricante en modalidad de suscripción anual, 1 año.
1.04	Permitir el acceso a la misma a través de exploradores Web (Internet Explorer, Chrome, Firefox, otros).
1.05	Ser de fácil integración de los sistemas de autenticación de la solución Directorio Activo de Microsoft, para la importación de usuarios, dispositivos y grupos, así como validación de accesos seguro de usuarios a las consolas de administración.
1.06	Permitir la definición de políticas de administración o reglas de operación.
1.07	Permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de la institución.
1.08	Permitir la definición de políticas de administración o reglas de operación.
1.09	Permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de la institución.
1.1	Permitir personalización de la presentación (Layout) de los distintos reportes que se pueda generar, por ejemplo, Banners, Logo, Tipos de Gráfico, entre otros.
1.11	Permitir exportar los reportes generados a distintos formatos de archivo, al menos xls, HTML, PDF, DOC.
1.12	Incluir la definición de reportes ejecutivos adicionales al sistema de reportes incluido en la herramienta, así como un grupo de reportes a modo tienda, donde el usuario puede descargar los reportes que necesiten.
1.13	La solución y/o conjunto de soluciones debe permitir para Esquemas de Aprobación, los criterios de aceptación según la cantidad de Especialistas aprobados.
1.14	La solución y/o conjunto de soluciones debe incluir un mecanismo de aprobación mediante el envío de correo electrónico a los aprobadores donde se pueda ejecutar el proceso de aprobación/no aprobación sin necesidad de ingresar a la herramienta.
2	**SOLICITUDES DE SERVICIO**
2.01	Permitir la creación de plantillas que permitan un registro rápido de los casos repetitivos que llegan a la mesa de servicio.
2.02	Permitir la definición del impacto del servicio para cada caso.
2.03	Permitir la integración con los servicios de correo electrónico La Institución y permitir la creación de un caso de forma automatizada en la mesa de servicio a partir del envío de un correo electrónico por parte de cualquier usuario.
2.04	Permitir configurar de manera gráfica la documentación del catálogo de servicios permitiendo el manejo de imágenes y la documentación de los alcances de estos
2.05	Incluir el mecanismo de Chat desde el portal de usuario final para establecer comunicación con los especialistas de la Mesa de Servicio, permitir que el especialista decida si la conversación se convierte de manera automática en un caso registrado automáticamente en la Mesa de Servicio.
2.06	Permitir configurar el branding del portal de usuario final de una manera rápida y sencilla a través de la consola de administración. Permitir la activación de un wizard (cuadro de dialogo) que apoye el registro de casos en pocos pasos y de manera muy gráfica.
2.07	Permitir a través del chat referenciar el número de caso para pedir informe del avance de este a los especialistas de la Mesa de Servicio.
2.08	Permitir visualizar de forma gráfica y en tiempo real las estadísticas de la Mesa de Servicio. Se debe poder visualizar por proyecto o por usuario especialista conectado ya sea por tipo de proceso y por estados.

2.09	Permitir la creación de un catálogo de servicios, permitiendo definir al menos: servicio, área, responsabilidades, confiabilidad, disponibilidad, penalidades, calendarios de prestación del servicio.
2.10	Permitir la creación de SLAs que estos puedan ser asociados a los servicios definidos en el catálogo de servicios.
2.11	Permitir la gestión del ciclo de vida de los servicios pertenecientes al catálogo de servicio, y poder definir al menos los estados: Diseño, Transición, Operación, Obsoleto, Mantenimiento.
2.12	Permitir la activación e inactivación de los servicios definidos en el catálogo de servicios.
2.13	Permitir la configuración de múltiples calendarios para el control de horas laborales y no laborales de un servicio.
2.14	Permitir configurar la práctica de gestión de requerimientos de servicio de servicio a través de múltiples flujos de estados según sea necesario. Estos flujos deben ser totalmente independiente a los de incidentes y deben permitir la configuración de procesos de aprobaciones.
2.15	Debe revisar y ajustar los parámetros de medición del rendimiento de resolución de tickets de todos los agentes de la mesa de servicio, en coordinación con el área administrativa de los servicios.
2.16	Permitir la definición de los días que deberán transcurrir para que un caso se cierre de manera automática después de ser solucionado, adicional de permitir su cierre mediante la encuesta de satisfacción del servicio donde a través de una de las preguntas se le pide la autorización del cierre mediante una respuesta equivalente a un "si".
2.17	Permitir la programación de creación de casos automáticamente. En la programación se debe configurar el periodo de vigencia de la tarea, el día y hora de la semana/mes que se ejecutará y definir si por única vez, número de ejecuciones de la tarea, entre otros. Permitir ligar los formularios definidos con cada una de las prácticas ITIL y poder configurar el número de casos que se generaran de manera automática por cada práctica.
2.18	Permitir definir flujos de procedimientos los cuales incluyan un listado de tareas, estos procedimientos deben quedar como plantillas para que puedan ser usados en la creación o gestión de casos.
2.19	Permitir definir flujos globales para las tareas y debe poder configurarse flujos para los procedimientos que incluyen un listado de tareas, para garantizar que una tarea no se ejecuta hasta que no se realizara las tareas prerrequisitos o el flujo definido.
2.20	Asegurar compatibilidad con tecnologías de Alta Disponibilidad y Tolerancia a Fallos para cualquiera de sus capas (Presentación, Web, Datos)
2.21	Permitir la personalización de las opciones de instalación: Carpetas de Instalación, Directorios, Funcionalidades Adicionales, etc.
2.22	Incluir funcionalidades (API Rest) que permitan integración con otras aplicaciones según las necesidades de la compañía.
2.23	Permitir enviar de forma automática notificaciones vía correo electrónico al usuario final. Si el usuario responde a este correo, debe de adjuntar al caso de forma automática una notificación con la respuesta, dando continuidad al caso.
2.24	Permitir el cierre del caso por medio de un correo electrónico.
2.25	Permitir el cierre de casos por parte del usuario final.
2.26	Permitir la capacidad de definir Grupos para usuarios especiales o procesos críticos del negocio. Estos deben ser manejados independientemente de los SLAs y tener prioridad sobre ellos.
2.27	Permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos) los cuales pueden ser personalizados según la necesidad de La institución.
2.28	Incluir reportes preconfigurados.

2.29	Permitir la definición de distintos roles en el sistema, cada rol implica determinados permisos y privilegios en el sistema y en los datos contenidos en este. Al menos se deben definir: Agentes Especialistas, Supervisores, Auditores, Usuarios, Administradores de Solución, Gestor de CMDB.
2.30	Permitir la auditoría de los permisos generados a los roles. Esta consulta debe implicar también permisos.
2.31	Los flujos de las prácticas según ITIL pueden crearse o modificarse de acuerdo con las necesidades de cada práctica. Esto debe realizarse a través de interfaz gráfica únicamente de modo que sea amigable y fácil para el administrador de la solución. No se debe requerir llenar formularios o realizar programación para su modificación.
2.32	Permitir la creación de múltiples modelos o flujos de estados para cada práctica, por ejemplo, para diferentes tipos de requerimientos.
2.33	Diseño de procesos: contar con una interfaz gráfica para que "no programadores" puedan diseñar e implementar los procesos, por ejemplo: procesos de realización de peticiones, creación automática de problemas, etc.
2.34	Permitir crear relaciones entre diferentes casos y gestionar de forma masiva los casos relacionados.
2.35	Permitir la definición y utilización de categorías multinivel para describir la tipología asociada a determinados casos. Las categorías deben ser totalmente personalizables y permitir N niveles.
2.36	Permitir la representación gráfica de las categorías multinivel mediante árboles de categoría que faciliten su navegación y selección para cada caso.
3	GESTION DE INCIDENTES
3.01	Permitir la gestión de incidentes, requerimientos de servicio, problemas y cambios en los servicios de forma independiente. Mediante esta gestión se deberá crear, editar, modificar, asignar, enrutar, cerrar y generar conocimiento sobre cada uno de estos tipos de casos.
3.02	Permitir la habilitación de una vía de entrada simplificada y alternativa para la creación de incidentes y requerimientos de servicio, a través de una interfaz Web diseñada exclusivamente para el usuario final (cliente), así como consultar el estado de un caso, acceder a la base de conocimiento y responder la encuesta de satisfacción. Este módulo de auto atención no debe requerir licenciamiento.
3.03	Permitir configurar la práctica de gestión de incidentes a través de múltiples flujos de estados según sea necesario.
3.04	Permitir la habilitación de funcionalidades que permitan automatizar y/o pre-configurar los parámetros requeridos para el ingreso y modificación de un caso.
3.05	Permitir la segmentación de los resultados de consulta de casos mediante vistas predefinidas y paginación, en función del usuario conectado y que realiza la consulta.
3.06	Permitir el traspaso de información entre distintos casos relacionados entre sí.
3.07	Permitir convertir de un tipo de caso a otro, por ejemplo, un requerimiento a un incidente, en al menos el primer estado del ciclo del caso.
3.08	Permitir la definición de urgencia de atención para cada caso.
3.09	Permitir la definición de riesgo de casos cuando sea necesario.
3.10	Permitir la rápida gestión de casos, ayudando al especialista a visualizar la descripción del caso, ver el historial de los cambios en el caso incluida las notas, añadir notas y añadir adjuntos, todas estas acciones en la vista de casos sin necesidad de entrar en modo edición para poder ejecutarlas.
3.11	Permitir la definición y utilización de motivos y/o razones bajo las cuales se genera el cambio (transición) entre un estado y otro, para un mismo caso.
3.12	Permitir al usuario final adjuntar cualquier tipo de archivo relacionados para cada caso y permitir definir un tamaño máximo para los adjuntos.
3.13	Permitir la creación de notas o comentarios a un caso por parte del agente especialista que está atendiendo el caso. Los comentarios NO deben ser modificados después de creados.

3.14	Permitir la ejecución de reglas basadas en las notas agregadas por el usuario y especialista, estas reglas deben ejecutar acciones como enviar correo, modificar el estado del caso, etc.
3.15	Permitir definir un nivel de visibilidad Privado a las notas o comentarios creados para un caso, de forma que este sea visible únicamente para los agentes especialistas y no para el usuario final.
3.16	Manejar las opciones de Texto Enriquecido, para la documentación de los casos, soluciones, notificaciones y plantillas.
3.17	Permitir al usuario dar seguimiento a los casos creados y/o relacionados con él. Este seguimiento debe poder realizarse mediante la misma Interfaz Web con la que crea un caso.
3.18	Permitir al agente especialista ingresar el tiempo dedicado a cada caso (tiempo aplicado real, esfuerzo).
3.19	Incluir un módulo de definición de costo por hora por especialista y calcular el costo de cada caso tomando en cuenta el tiempo dedicado (tiempo aplicado real) y brindar un precio de cada caso.
3.20	Permitir la inclusión de guiones de apoyo para la gestión de casos por parte de los agentes especialista.
3.21	Incluir un control histórico de todas las acciones realizadas por el personal técnico en cada uno de los casos atendidos. El histórico debe permitir realizar búsquedas y debe permitir filtrar solo las notas realizadas por el usuario o especialista.
3.22	Permitir un balanceo real de casos independiente por tipo de caso, con al menos las opciones de: Asignar al responsable del grupo, asignar al especialista con menos casos, asignar al especialista con menor carga de trabajo y asignar al especialista con menos carga del grupo. Este balanceo debe realizarse de forma automática.
3.23	Permitir definir y personalizar los campos visibles en la interfaz relacionados con usuarios y compañías.
4	GESTION DE CONOCIMIENTO
4.01	Contar con una Base de Datos de Conocimiento con procesos de aprobación, para las soluciones creadas que puedan ser públicas o privadas para los usuarios finales, y que estos puedan consultarlas sin ser objeto de licenciamiento. Estas soluciones deben poder ser calificadas por parte del usuario final y el acceso a los usuarios finales debe ser ilimitado.
4.02	Contar con una base de datos de conocimientos, la cual debe poder ser actualizada por el personal técnico. Esta base de datos podrá ser utilizada por los usuarios finales y personal técnico, mediante distintas interfaces. La interfaz para usuario final debe ser intuitivo y de fácil uso.
4.03	Debe poder crear artículos, documentos y cualquier documentación en la base de conocimiento sin incurrir en costos adicionales.
4.04	Ofrecer un esquema de Licenciamiento bajo el cual los usuarios finales (clientes) no requieran ser licenciados por el uso de componentes de Auto-Atención, como el Sistema de Gestión de Conocimiento y la Creación/Búsqueda de Casos.
4.05	Contar con un sistema de Encuesta de Satisfacción, el cual puede ser automatizado y configurado según requerimientos de negocio y técnicos.
4.06	La encuesta de satisfacción debe permitir definir las opciones de respuesta cerrada y crear preguntas con respuesta abierta.
4.07	La Encuesta de satisfacción debe permitir definir preguntas como obligatorias.
4.08	Permitir la ejecución de reglas basados en la respuesta de una pregunta de la encuesta de satisfacción, estas reglas deben ejecutar acciones como enviar correo, modificar el estado del caso, etc.
4.09	Permitir al usuario contestar la encuesta de satisfacción desde la misma interfaz Web con la que se crea o se da seguimiento a un caso.
4.10	Permitir el uso de protocolos seguros Https.
4.11	Permitir la administración de esta a través de acceso mediante un explorador Web.
4.12	Incluir consolas de Uso y gestión en interfaz Web.

4.13	Permitir la creación de grupos de Agentes Especialistas para la asignación de casos.
4.14	Incluir la asignación de casos de forma automática a un responsable de grupo.
4.15	Incluir un asistente gráfico que permita relacionar rápidamente los estados y transiciones entre estos para los procesos correspondientes.
4.16	Permitir al usuario final ingresar comentarios directamente al caso desde la interfaz Web y desde el envío de un correo electrónico.
4.17	Permitir la definición de reasignaciones de casos cuando un agente especialista se ausente (por incapacidad, vacaciones, licencias u otros) sin impactar la operación o los tiempos definidos dentro del SLA.
4.18	Incluir un módulo de búsqueda especial, que permita hacer reportes de casos, filtrados por su tipo, usuarios finales, especialista, categoría de problema, fecha, estado actual y por cada uno de los campos visibles en el listado de casos dentro de la consola de agentes especialistas.
4.19	Permitir personalizar los "Labels" o títulos de los campos relacionados a los usuarios, compañías o información del caso.
4.20	Permitir personalizar "Vistas" favoritas para que el especialista pueda mantener una configuración de interfaz de acuerdo con sus necesidades
4.21	Permitir la automatización de reasignaciones mediante la configuración de los motivos por el cual se están reasignando los casos (vacaciones, incapacidad, etc.). Configurar el periodo que dicha reasignación será ejecutada automáticamente, al especialista o grupo de especialistas al cual se le reasignaran los casos.
4.22	Es obligatorio que para cada tipo de caso maneje un consecutivo independiente.
5	NIVEL DE SERVICIO
5.01	Permitir la creación y configuración de alarmas y escalamientos relacionados con los tiempos definidos en un Acuerdo de Nivel de Servicio. Por ejemplo, permitir notificar a un Coordinador cuando el tiempo comprometido por un SLA está cercano a expirar y el caso aún no se encuentre atendido o solucionado.
5.02	Permitir definir grupos de usuarios finales especiales para poder aplicar acuerdo de nivel de servicio de una manera mucho más ágil y poder identificarlos de manera gráfica desde el portal de usuarios especialistas a que grupo pertenecen: VIP, Con discapacidad, etc.
5.03	Permitir automatizar la asignación de SLAs específicos para usuarios definidos como VIP acortando los tiempos de atención y solución para un incidente.
5.04	Permitir automatizar la asignación de SLAs específicos para Elementos de Configuración definidos como críticos acortando los tiempos de atención y solución para un incidente.
5.05	Revisar y de ser necesario redefinir los perfiles de usuario para el registro, derivación, modificación de campos determinados y visualización de tickets.
5.06	Verificar la configuración del sistema para que, al momento de generarse el ticket, se incorporen automáticamente los datos de la persona que solicitó su creación: nombre, área de pertenencia, dirección de correo, numero de ticket, teléfono.
5.07	Revisar el módulo de reportes, eliminar los que no se utilizan y generar los que se requieran.
5.08	Revisar y ajustar la configuración de la herramienta para derivar automáticamente un ticket después de pasado un determinado tiempo en un área y/o estado determinado.
5.09	Revisar y ajustar los parámetros del sistema para que realice derivaciones a un área en general o a un técnico en particular. Si son derivados a un área en general cualquier miembro del área podrá tomarlo.
5.10	Revisar la parametrización para que se pueda cerrar el incidente por la mesa de ayuda u otra área cuando se da por solucionada la tarea o inconveniente presentado.
5.11	Habilitar la funcionalidad para que al cerrar un ticket principal los tickets relacionados se cierren también.
5.12	Habilitar la funcionalidad para que las derivaciones y cambios de estado se registren con fecha, hora, persona y área responsable del cambio.

5.13	Habilitar el seguimiento del ticket, pudiendo visualizar estados, categorías, solución, área y persona que lo posee actualmente y el historial de derivaciones entre las distintas áreas para permitir su resolución.
5.14	Establecer diferentes tiempos de alarmas y escalamientos dependiendo de ciertas propiedades del ticket, como la prioridad y la categoría.
5.15	Debe acceder a la herramienta para revisar los reportes y estadísticas que se generan y de requerirse hacer los ajustes pertinentes a solicitud del administrador del contrato.
5.16	Sólo debe poder visualizar y acceder a los tickets que ellos mismos generaron, o bien dependerá del perfil de usuario asignado.
6	GESTION DE ACTIVOS
6.01	La aplicación debe contar con interfaz front end (Windows) y web para los usuarios especialistas
6.02	Posee gráficas de resumen en base a filtros preestablecidos de manera que se visualice la distribución de los elementos o CI's registrados
6.03	La aplicación permite la organización de CI's en categorías específicas
6.04	Se puede agrupar los elementos o CI's en Agrupaciones. Cada agrupación es una organización jerárquica donde se asocian los elementos de acuerdo al criterio del cliente. Ej.: departamentos Geográficos, áreas de la compañía, etc.
6.05	Cada elemento puede ser clasificado bajo un "Perfil". De manera que éste sea otro filtro de organización para los CI's
6.06	El identificador del CI debe ser único
6.07	La interfaz debe poseer la siguiente información del CI: Nombre, Categoría, Impacto, Marca, Número de placa (placa de Inventario), Modelo, Serial, Agrupación, Precio, Centro de Costo, Estado Actual, Estado Programado, Fecha de entrega a la compañía, Responsable, Fecha de inicio de responsabilidad, Estado programado, Fecha de estado programado, Fecha de Aceptación Unidad de medida, Valor de unidad de medida
6.08	La herramienta permite la creación de n componentes, los cuales hacen parte de cada CI y los cuales están asociados al mismo
6.09	Cada cambio en los datos del CI, cambios de modelo, serial, responsable, estado, ubicación, marca, es guardado como histórico de cada elemento
6.1	La interfaz de cada elemento permite visualizar los incidentes, problemas, errores conocidos, cambios y llamadas de servicio asociadas o registradas a cada elemento.
6.11	A cada CI, es posible asociarle n archivos adjuntos de manera que pueda tener un repositorio de documentos de consulta o soporte del CI
6.12	debe contar con opción de clonar para facilitar la creación de CI's con características similares
7	REQUISITOS CON LOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROVEEDOR
7.01	Para garantizar que la herramienta ofertada ha sido evaluada por un ente certificador reconocido a nivel mundial sobre mejores prácticas se solicita que el fabricante de la herramienta ofertada cuente con la certificación Axelos Endorsement o similar. Se debe presentar documentación probatoria.
7.02	El oferente deberá presentar carta del fabricante de la herramienta ofertada en la que se consignen más de 3 años de ser distribuidor de la herramienta ofertada en el nivel más alto en el esquema de partnership con del fabricante y que ostenta la experiencia para la implementación de la solución para lo que deberá presentar carta del fabricante.
7.03	El oferente debe demostrar que cuenta con al menos 2 especialistas técnicos, con experiencia mínima de 3 años en la administración, configuración, actualización, capacitación, generación de reportes y mantenimiento de la herramienta ofertada. Deberá presentar la certificación que acredita a cada uno de los especialistas con las calidades indicadas por parte del fabricante. El ofertente puede presentar recursos del fabricante de la herramienta ofertada siempre y cuando estos estén involucrados en la ejecución del contrato y realicen labores de implementación.

7.04	La herramienta debe poseer la acreditación de PeopleCert para herramientas alineadas con ITIL 4 en al menos 14 practicas, dentro de las cuales las siguientes con imprescindibles: Incident Management, Service Request Management, Problem Management, Service Catalogue Management, Service Level Management, Change Enablement, Knowledge Management, Service Configuration Management
7.05	El oferente deberá demostrar su experiencia, para lo que deberá presentar lista de al menos 2 proyectos desarrollados los últimos 5 años con la solución ofertada. La lista de los proyectos debe incluir: Empresa o Institución, Nombre de la persona encargada de la herramienta, teléfono directo, correo electrónico, fecha de inicio de proyecto y descripción del proyecto. Las referencias presentadas deben ser a nivel nacional

Todo lo anterior especificado en las bases de licitación. **SEGUNDA: MONTO DEL CONTRATO:** El monto del contrato es por **TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE LEMPIRAS CON 85/100 (L. 386,237.85)**. Oferta que incluye el Impuesto sobre ventas el cual será retenido por el Instituto. **TERCERA: FORMA DE PAGO: EL INSTITUTO** realizará un pago único contra el acta de aceptación y satisfacción emitida por la División de Tecnología y Procesos del IPM. **CUARTA: SUPERVISIÓN POR PARTE DEL INSTITUTO:** La División de Tecnología y Procesos del IPM asignará una persona que se encargará de verificar el cumplimiento del contrato.- **QUINTA: GARANTÍAS DEL PROVEEDOR: UNA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO** por la cantidad de **CINCUENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO LEMPIRAS CON 68/100 (L.** 57,935.68) correspondiente al quince por ciento (15%) del monto total del Contrato, la cual tendrá una vigencia de cinco (5) meses, contados a partir de la fecha en que se inicie el presente contrato. **UNA GARANTÍA DE CALIDAD** por la cantidad de **DIECINUEVE MIL TRESCIENTOS ONCE LEMPIRAS CON 89/100 (L. 19,311.89)** correspondiente al cinco por ciento (5%) del monto total del Contrato, la cual tendrá una vigencia de doce (12) meses, contados a partir de la fecha en que se recepcionen los bienes adquiridos. Las garantías deberán ser emitidas por una Institución Bancaría o Entidad Aseguradora establecida legalmente en el País, de reconocida experiencia y capacidad, y ser aceptada por **EL INSTITUTO**. - **SEXTA: INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** En caso de incumplimiento comprobado por parte del **PROVEEDOR** en las cláusulas convenidas y en el objeto del presente contrato, **EL INSTITUTO** hará efectiva la garantía de cumplimiento de contrato, con previa notificación a **EL PROVEEDOR**. De igual forma el Proveedor pagará la indemnización que conforme a Ley corresponda. - **SÉPTIMA: MULTAS: EL INSTITUTO** cobrará al **PROVEEDOR** una multa correspondiente al 0.036% del monto restante del contrato incumplido. **OCTAVA: CAUSAS DE DISOLUCIÓN DEL CONTRATO:** Las partes contratantes podrán invocar cualesquiera de las causales de disolución del contrato tales como: **1)** El grave o reiterado incumplimiento de las cláusulas convenidas, **2)** La falta de constitución de las garantías a cargo del **PROVEEDOR** dentro de los plazos correspondientes; **3)** La declaración de quiebra

o suspensión de pagos del **PROVEEDOR,** o su comprobada insolvencia financiera; **4)** Los motivos de interés públicos o las circunstancias imprevistas calificadas como caso fortuito o fuerza mayor que surjan a la celebración del contrato, que imposibiliten o agraven desproporcionadamente su ejecución; **5)** El incumplimiento de las obligaciones de pago más allá del plazo previsto en el contrato; **6)** El mutuo acuerdo de las partes; **7)** Las demás que establezca expresamente este contrato, las especificaciones técnicas y las Leyes vigentes en la República; y, **8)** En caso de existir alguna orden de cambio y/o modificación no aprobada por la División de Tecnología y Procesos del IPM o alguna modificación no contemplada por el **INSTITUTO.- NOVENA: CESIÓN, SUB CONTRATACIÓN, TRASPASO DEL CONTRATO: EL PROVEEDOR** no podrá ceder, subcontratar o traspasar lo estipulado en el presente contrato sin previo consentimiento por escrito del **INSTITUTO.** La aprobación de cualquier subcontratación no eximirá a **EL PROVEEDOR** de ninguna responsabilidad u obligación bajo los términos de este contrato. **EL PROVEEDOR** no podrá ceder su derecho a recibir pago conforme a lo estipulado en el presente contrato, sin previo consentimiento por escrito del **INSTITUTO. - DÉCIMA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Si existiera alguna desavenencia en la interpretación y ejecución de este contrato y la misma no fuera solucionada por el buen entendimiento extrajudicial o la conciliación, ambas partes nos sometemos a la jurisdicción y competencia del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán. Para todo lo no previsto en el presente contrato, se aplicarán las disposiciones legales del ordenamiento jurídico vigente de la República de Honduras que le sean aplicables. **DÉCIMA PRIMERA: CLAUSULA DE INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD:** Las partes en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública (LTAIP) y con la convicción de que evitando las prácticas de corrupción podremos apoyar la consolidación de una cultura de transparencia, equidad y rendición de cuentas en los procesos de contratación y adquisiciones del Estado, para así fortalecer las bases del Estado de Derecho, nos comprometemos libre y voluntariamente a: 1. Mantener el más alto nivel de conducta, ética, moral y de respeto a las Leyes de la República así como los valores de: **INTEGRIDAD, LEALTAD CONTRACTUAL, EQUIDAD, TOLERANCIA, IMPARCIALIDAD Y DISCRECIÓN CON LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL QUE MANEJAMOS, ABSTENIÉNDONOS DE DAR DECLARACIONES PÚBLICAS SOBRE LAS MISMAS.** 2. Asumir una estricta observancia y aplicación de los principios fundamentales bajo los cuales se rigen los procesos de contratación y adquisiciones públicas establecidos en la Ley de Contratación del Estado tales como: Transparencia, igualdad y libre competencia. 3. Que durante la ejecución del contrato ninguna persona que actué debidamente autorizada en nuestro nombre y representación y que ningún empleado o trabajador, socio o asociado autorizado o no, realizará a) **Prácticas Corruptivas:** entendiendo estas como aquellas en las que se ofrece dar, recibir o solicitar directa o indirectamente, cualquier cosa de valor

para influenciar las acciones de la otra parte; b) Prácticas Colusorias: entendiendo estas como aquellas en las que denoten, surgieran o demuestren que existe un acuerdo malicioso entre dos o más partes o entre una de las partes y uno o varios terceros, realizado con la intención de alcanzar un propósito inadecuado incluyendo influenciar en forma inapropiada las acciones de la otra parte. 4. Revisar y verificar toda la información que deba ser presentada a través de terceros a la otra parte, para efectos del contrato y dejamos manifestado que durante el proceso de contratación o adquisición causa de este contrato, la información intercambiada fue debidamente revisada y verificada, por lo que ambas partes asumen y asumirán la responsabilidad por el suministro de información inconsistente, imprecisa o que no corresponda a la realidad para efectos de este contrato. 5. Mantener la debida confidencialidad sobre toda la información a la que se tenga acceso por razón del Contrato, y no proporcionarla, ni divulgarla a terceros y a su vez, abstenernos de utilizarla para fines distintos. 6. Aceptar las consecuencias a que hubiere lugar, en caso de declararse el incumplimiento de alguno de los compromisos de esta cláusula por el Tribunal competente y sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal, en la que incurra. 7. Denunciar en forma oportuna ante las autoridades correspondientes, cualquier hecho o acto irregular cometido por nuestros empleados o trabajadores, socios o asociados del cual se tenga un indicio razonable y que pudiese ser constitutivo de responsabilidad civil y/o penal. Lo anterior se extiende al sub-contratista, con los cuales el contratista o consultor contrate así como los socios, asociados, ejecutivos y trabajadores de aquellos. El incumplimiento de cualquiera de los enunciados de esta cláusula dará lugar a: De parte del contratista o consultor: i. A la inhabilitación para contratar con el Estado, sin prejuicio de las responsabilidades que pudieren deducírsele a. La aplicación al trabajador, ejecutivo, representante, socio, asociado o apoderado que haya incumplido esta cláusula, de las sanciones o medidas disciplinarias derivadas del régimen laboral, en su caso entablar las acciones legales que correspondan. b. De parte del contratante a la eliminación definitiva del Contratista o Consultor y a los subcontratistas responsables o que pudiendo hacerlo no denunciaron la irregularidad de su Registro de proveedores y contratistas que al efecto llevare para no ser sujeto de elegibilidad futura en procesos de contratación. ii. A la aplicación del empleado o funcionario infractor de las sanciones que correspondan según Código de conducta Ética del servidor público, sin perjuicio de exigir la responsabilidad administrativa, civil y/o penal a las que hubiere lugar. **DÉCIMA SEGUNDA: RESPONSABILIDADES:** El **PROVEEDOR** se hace responsable por cualquier accidente de trabajo y pago de planilla de sus empleados. Además asume todas las responsabilidades legales, sociales y laborales prescritas en todas las leyes que se mantengan en vigencia en el país y que se deriven de las relaciones obreras patronales que mantengan con todos los trabajadores que presten el servicio objeto del presente contrato de Servicios, obligaciones que correrán por cuenta de EL **PROVEEDOR.- DÉCIMA TERCERA:** EL **PROVEEDOR** se

compromete a facilitar cualquier tipo de información a los Auditores Externos contratados por el **INSTITUTO,** referente a los montos y ejecución del presente contrato. **DÉCIMA CUARTA: VIGENCIA DEL CONTRATO:** La vigencia del presente contrato es de tres (3) meses a partir de la firma del contrato. En fé de lo cual firmamos el presente contrato, manifestando nuestra conformidad con todas y cada una de las cláusulas, condiciones y disposiciones incluidas y nos obligamos a su fiel cumplimiento. Dado en la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los diecisiete (19) días del mes de diciembre del año Dos Mil Veinticuatro (2024).

CORONEL DE DEFENSA AÉREA DEMA,
ACTUARIO Y MBA EN FINANZAS

OTTO FABRICIO MEJÍA HÉRCULES
EL INSTITUTO

LICENCIADA

LINDSAY CARLENY VARELA RODRIGUEZ
EL PROVEEDOR