

Enmienda No. 2

Licitación Privada No. LP-SAR-005-2024 para la Contratación de "Renovación de Licencias Social Media Contact Center y Soporte Avaya, año 2024".

El Servicio de Administración de Rentas (SAR) a todos los potenciales oferentes para presentar oferta en la Licitación Privada No. **LP-SAR-005-2024** para la **Contratación de "Renovación de Licencias Social Media Contact Center y Soporte Avaya, año 2024"**, y en atención a lo dispuesto en los Artículos 142 de la Ley de Contratación del Estado y el 105 del Reglamento de la precitada Ley y la cláusula IO 10.1 del pliego de condiciones de la licitación, hace saber lo siguiente:

1. Se modifica la **Sección I INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES**, específicamente IO-05 denominada "Presentación de Ofertas", IO-10 denominada "Aclaraciones de los documentos de Licitación", y la **Sección III ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**, los cuales a partir de la fecha deberán leerse de la siguiente manera:

SECCIÓN I	INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES PRESENTACION DE OFERTAS
IO-05	Para fines de presentación de ofertas se establece lo siguiente: • Las ofertas se presentarán en: La Dirección Nacional Administrativa Financiera del SAR. • Ubicada en: Cuarto nivel del Edificio Cuerpo Bajo A, Centro Cívico Gubernamental, Boulevard Juan Pablo II, esquina República de Corea. • El día último de presentación de ofertas será: El jueves veintisiete (27) de junio de dos mil veinticuatro (2024). • La hora límite de presentación de ofertas será: 02:00 p.m.



HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

- El acto público de apertura de ofertas se realizará en la Sala de Juntas ubicada en el quinto nivel del Edificio Cuerpo Bajo A, Centro Cívico Gubernamental, Boulevard Juan Pablo II, esquina República de Corea., a partir de las: 02:15 p.m.

- Una copia del acta de apertura de ofertas será publicada en el sistema HonduCompras 1.

Los oferentes o sus representantes que deseen estar presente al momento de apertura de las ofertas deberán presentarse a la dirección anteriormente citada. La oferta deberá presentarse debidamente foliada y junto a su respectiva copia. Los sobres deberán rotularse de la siguiente manera:

PARTE CENTRAL: Servicio de Administración de Rentas (SAR).
Tegucigalpa M.D.C. Francisco Morazán
Honduras C.A.

ESQUINA SUPERIOR

IZQUIERDA: Nombre de la empresa oferente, dirección completa,
Número de teléfono y correo electrónico.

ESQUINA SUPERIOR

DERECHA: Identificar si el contenido es ORIGINAL o COPIA,

Licitación Privada No. LP-SAR-005-2024, para la Contratación de "Renovación de Licencias Social Media Contact Center y Soporte Avaya, año 2024".

ESQUINA INFERIOR

IZQUIERDA: Abrir hasta el 27 de junio del 2024 a las: 02:15 p.m.

IMPORTANTE:

1. El proceso de evaluación se realizará con la presentación mínima de DOS (2) ofertas, los proponentes que presenten ofertas después de la hora límite para la presentación no serán recibidas, la comisión evaluadora determinará después de realizar toda la evaluación cuál de las ofertas cumple con los requerimientos legales, técnicos y financieros para poder ser adjudicada. En caso de no recibir el mínimo



HONDURAS

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

	de ofertas requerido para este proceso, el proceso será declarado desierto en cumplimiento al Artículo 57 de la Ley de Contratación del Estado y, si se recibió una oferta, será devuelta al oferente en las mismas condiciones que fue recibida, después de levantada el Acta de Apertura. 2. Las ofertas tardías (recibidas después de la fecha y hora límite para su presentación) no serán admisibles y los sobres o paquetes que las contienen serán devueltos a los proponentes sin abrir, dejando constancia en el Acta de Apertura (Artículo 123, Reglamento Ley de contratación del Estado). 3. Una vez cumplido el plazo para la presentación de las ofertas, aquellas que han sido presentadas, no se podrán retirar ni cambiar por ningún motivo o se hará efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta (Artículo. 118, Reglamento Ley de Contratación del Estado). 4. Una vez iniciada la Apertura Pública, se procederá conforme a lo establecido en el Artículo 124 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado Confidencialidad. En ningún caso se permitirá obtener fotocopias de las ofertas; los interesados podrán examinar las ofertas inmediatamente después del acta de apertura, pudiendo observar únicamente los documentos no subsanables sin perjuicio de la confidencialidad prevista en el Artículo 6 párrafo segundo de la Ley de Contratación del Estado, artículos 10 y 12 párrafo segundo del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado. 5. A partir de ese momento y hasta la notificación de la adjudicación del contrato no se dará ninguna información verbal o escrita relacionada con el examen o evaluación de las ofertas y sobre la recomendación de adjudicación (artículo 6 de la Ley de Contratación del Estado y artículo 124 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado). En caso de que, el comité de evaluación y recomendación solicite aclaraciones o subsanaciones de las ofertas presentadas para efecto de evaluación el enlace entre la comisión y los oferentes será a través de la Sección de Adquisiciones. Cualquier otra comunicación será nula.
IO-10	Todo aquel que haya obtenido de manera oficial los documentos de licitación y que requiera alguna aclaración sobre los mismos, deberá comunicarse con el ente contratante, mediante correo electrónico a la siguiente dirección: licitaciones@sar.gob.hn o en su defecto, por escrito a la dirección y contacto siguiente: Atención: Lic. Vilma Cruz Muñoz, Directora Nacional Administrativa Financiera Dirección: Dirección Nacional Administrativa Financiera del SAR, cuarto nivel del Edificio

	Cuerpo Bajo A, Centro Cívico Gubernamental, Boulevard Juan Pablo II, esquina República de Corea. El Servicio de Administración de Rentas responderá por escrito todas las solicitudes de aclaración, enviando copia a todos los que hayan obtenido los pliegos de condiciones, describiendo y resolviendo las interrogantes planteadas. Las respuestas a solicitudes de aclaración se publicarán además en el Sistema de Información de Contratación y Adquisiciones del Estado de Honduras "HONDUCOMPRAS" (www.honducompras.gob.hn). Para efectos de recibir aclaraciones las mismas serán admitidas antes del lunes 17 de junio del 2024 a las 04:00 p.m. horas. Toda aclaración recibida después de la fecha límite no se tomará en cuenta.
Sección III	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. Lote 1: Contratación de "Renovación de Licencias Social Media Contact Center y Soporte Avaya, año 2024"

Características Requeridas	Requerimiento técnico mínimo	Cantidad	Referencia detallada de lo requerido	Evaluación Cumple (Si/No)
Licencias				
Licenciamiento Social Media Contact Center(SMCC)				
[409901] SMCC SUB ANNUAL (OPERADORES)	SUBSCRIPTION x Total 10 AGENTES x 1 YEAR. - Hasta 5 canales (incluidos en el bundle básico). Incluir acompañamiento de Project Manager para activación de la suscripción	1	Se cuenta con 10 Agentes para SMCC(Facebook e Instagram)	
Plazo de suscripción	Plazo para suscripción de licenciamiento de Social Media Contact Center	1	Un (1) año a partir del 15 de julio de 2024	



HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

	(Facebook e Instagram)			
Lugar de entrega		1	Dirección Nacional de Tecnología, Edificio Gabriel A. Mejía, Séptimo Piso, Tegucigalpa, Honduras. El número de contrato para el soporte y licencias debe aparecer como "SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS".	
Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de servicio local				
a) [271605] IPO RTS - 500 V2 (Soporte por hora)	Contrato de soporte para el sistema de ip office Cuentan con 2 Licencias IPO Essential Edition	2	Validar "Condiciones del Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de servicio local por hora"	
b) [271607] IPO RTS - 120G7(Soporte por hora)	Contrato de soporte para el sistema IP Office Cuenta con 2 Licencias de Server Edition 1 Licencia Preferred Edition	3	Validar "Condiciones del Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de servicio local por hora"	
c) [282629] IPO ACCS BASE10 RTS (Soporte por hora)	Contrato de soporte para ACCS Cuenta con 1 Licencia del sistema Avaya Contact Center Select (ACCS)	1	Validar "Condiciones del Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de servicio local por hora"	



HONDURAS
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

d) [284076] IPO ACCS VCE AGT RTS (Soporte por hora)	Contrato de soporte de agentes de voz Cuenta con 11 Licencias extras de las 10 base que trae la licencia de ACCS	11	Validar "Condiciones del Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de servicio local por hora"	
e) [284077] IPO ACCS MMED AGT RTS(Soporte por hora)	Contrato de soporte agentes multimedia Cuenta con 9 Licencias de agentes de soporte	9	Validar "Condiciones del Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de servicio local por hora"	
f) [284078] IPO ACCS SPV RTS (Soporte por hora)	Contrato de soporte de supervisores Cuenta con 1 licencia extra de 1 licencia de supervisor que trae el sistema base de ACCS	1	Validar "Condiciones del Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de servicio local por hora"	
g) [348552] IPO ACCS WORKSPACE AGT RTS (Soporte por hora)	Contrato de soporte de agentes Workspace Cuenta con 23 licencias de agentes para workspaces	23	Validar "Condiciones del Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de servicio local por hora"	
h) SIP Trunk(Soporte por hora)	Acompañamiento de integración SIP TRUNK Cuenta con 90 canales SIP Trunk	90	Validar "Condiciones del Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de servicio local por hora"	
i) Auto Attendant(Autoc ontestador)	Contrato de soporte y mantenimiento para creación, modificación de	1	Validar "Condiciones del Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de	



HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

automático telefónico)	Auto Attendant en Voice Mail Pro del sistema Avaya IP Office. Cuenta con licenciamiento para el Voice Mail Pro y modificación de opciones en el mismo		servicio local por hora"	
Condiciones del Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de servicio local por hora	Se requiere dos tipos de soporte por hora 1) Horario hábil (Lunes a Viernes de 08:00 am a 05:00 pm) 2) Horario inhábil o emergencia (Lunes a Viernes(07:00 pm a 05:00 am) Sábado y Domingo (12:00 am a 11:59 pm)		Soporte de mantenimiento local de proveedor, no se incluye soporte por fabricante. Se requiere soporte para Servidor de Comunicaciones (IP Office 500V2 y Call Center (IPOCC) de AVAYA. El tipo de soporte estará basado en asistencia técnica remota por parte del proveedor local con las siguientes actividades: ✓ Problema en la Central Telefónica (Se apaga la planta, o que en un 30% de las extensiones no tengan señal o no funcionen) ✓ Que el sistema	



			quedara sin líneas telefónicas ✓ Problemas con las consolas de operadora. ✓ Fallas en el enlace entre la central telefónica y el tarificador ✓ Fallas por error de certificados ✓ Cambio en las extensiones o programaciones ✓ Programar nuevas extensiones ✓ Eliminar extensiones ✓ Falla en los canales de Contact Center(Problemas en llamadas entrantes y salientes, correo electrónico) ✓ Configuración y migración de lo requerido en ítems h), i)	
Condiciones de pago para suscripción Social Media Contact Center	Suscripción de SMCC	1	Una vez se compruebe en sistema la habilitación por un año de la suscripción, la	



HONDURAS

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

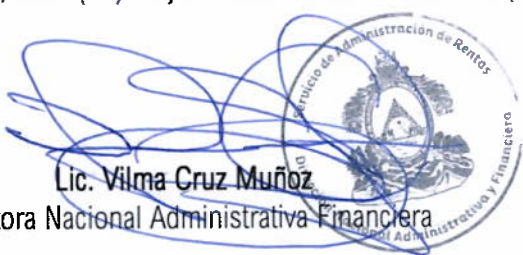
(SMCC)			Dirección Nacional de Tecnología remitirá informe a la Dirección Nacional Administrativo Financiero para que proceda con respectivo pago	
Condiciones de pago para soporte por hora Tipo 1: Horario hábil	Soporte por hora (Vigencia un año a la fecha firma del contrato)	15 horas	Esto aplicará según demanda por parte del SAR para cualquiera de las condiciones del contrato de mantenimiento descritas. La Dirección Nacional de Tecnología enviará bitácora de actividades realizadas para cada soporte solicitado, enviando evidencia de solicitud vía correo electrónico hacia el proveedor y contabilizando la cantidad de soporte utilizado para proceder con respectivo pago según las horas utilizadas.	
Condiciones de pago para soporte por hora Tipo 2: Horario inhábil(emergencias)	Soporte por hora (Vigencia un año a la fecha firma del contrato)	10 horas	Esto aplicará según demanda por parte del SAR para cualquiera de las condiciones del contrato de mantenimiento descritas. La Dirección Nacional de Tecnología enviará bitácora de actividades realizadas para cada soporte	



HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

			solicitado, enviando evidencia de solicitud vía correo electrónico hacia el proveedor y contabilizando la cantidad de soporte utilizado para proceder con respectivo pago según las horas utilizadas.	
--	--	--	---	--

Tegucigalpa M.D.C., doce (12) de junio del dos mil veinticuatro (2024).



Lic. Vilma Cruz Muñoz

 Directora Nacional Administrativa Financiera

CC: Archivo Licitaciones
 J.G.V / D.A.