

23 DE JUNIO 2025

Señores  
Participantes  
Presente

**Referencia: LP-003-2025 "GTIC- IHSS-ADQUISICIÓN DE SOPORTE FUNCIONAL SAP PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)"**

Dando cumplimiento a las aclaraciones de la Licitación Privada, a continuación se detallan las preguntas y respuestas concernientes al proceso de licitación en referencia:

**PREGUNTA 1:**

**Punto 09.3 Información Técnica, inciso 3, dice: "El oferente deberá presentar una constancia oficial o certificado emitido por SAP que lo acredite como Partner Center of Expertise o su equivalente... "En el ecosistema SAP existen muchas empresas consultoras que no han perseguido esta acreditación por estrategia comercial, o que han decidido no ser Partners de licenciamiento oficial por el enfoque de su negocio, y que proporcionan servicios de soporte con equipos de amplia experiencia y clientes satisfechos. ¿Con este requerimiento no se estaría limitando a la IHSS el contar con empresas que puedan apoyar técnica y funcionalmente con los mejores recursos?"**

**RESPUESTA 1:**

Para que la Comisión de Evaluación de pueda estimar y comparar si un oferente tiene las capacidades, competencias y experiencia necesarias para poder brindar los servicios de Soporte Funcional SAP al Instituto, es necesario poder tener a la vista un documento que lo acredite, en este caso una constancia o certificado emitido por SAP que lo acredite como Partner Center of Expertise o su equivalente; de acuerdo como lo expone el documento de licitación.

**PREGUNTA 2:**

**En este mismo inciso dice: "Las fotocopias deberán presentarse debidamente Autenticadas de acuerdo con el código del notariado vigente..." Todas las certificaciones SAP a partir del pasado 31/05 son digitales. ¿Cómo sugieren que se puedan presentar estas certificaciones?"**

**RESPUESTA 2:**

En relación con esta consulta debe apegarse a lo establecido en el pliego de condiciones. "El oferente deberá presentar una constancia oficial o certificado emitido por SAP que lo acredite como Partner Center of Expertise o su equivalente, debidamente apostillada y autenticada para validar su autenticidad y reconocimiento oficial".

**PREGUNTA 3:**

**Punto 09.03 Información Técnica, inciso 5, dice: "Listado con el nombre. Especialidad y el curriculum vitae del equipo técnico y funcional propuestos quienes brindarían soporte al IHSS." Como el IHSS imaginará ninguna empresa consultora SAP puede comprometer sus recursos técnicos o funcionales con antelación, debido a la demanda de los mismos para distintos proyectos. Es probable que dichos recursos puedan o no estar disponibles el momento de dar inicio al servicio o durante el mismo. ¿El IHSS está de acuerdo en que los consultores, cuyos CV se presenten para este proceso, puedan no ser los mismos?"**

**RESPUESTA 3:**

El oferente deberá presenta el listado con el nombre, especialidad y el curriculum vitae del equipo técnico y funcional para que pueda ser evaluado y revisado por la Comisión de Evaluación. En caso que durante la ejecución del contrato un consultor por motivos de fuerza mayor deba ser reemplazado, el proveedor deberá notificar esta sustitución al menos diez días hábiles de anticipación, adjuntando hoja de vida completa y las razones de dicho cambio, para lo cual, el IHSS hará aceptación y en caso de no estar de acuerdo indicara las

razones a efecto que el proveedor del soporte presente otras opciones, las cuales deberán ser de iguales o mejores capacidades que las presentadas en la oferta inicial.

**PREGUNTA 4:**

**SECCION III – ESPECIFICACIONES TECNICAS, inciso 5, “Productos, módulos/sub módulos SAP a ser soportados”. Se describe en el punto 9 que el IHSS cuenta con el modulo SAP HCM, en particular el submodulo SAP PBC. ¿Puede comparirse más información acerca de su funcionalidad en el IHSS?; nuestros especialistas no han podido detectar esta funcionalidad dentro de los módulos estándar de SAP HCM.**

**RESPUESTA 4:**

En el IHSS el modulo SAP PBC brinda las funcionalidades de planificación de presupuesto, proyección y consolidación financiera de la nómina; con la planificación de gastos del personal permite la previsión de gastos para incluirla en una formulación del presupuesto adoptado o para llevar a cabo un análisis interanual de las estimaciones de costos de final de año.

**PREGUNTA 5:**

**En esta misma sección, nuestra compañía asume que no se dará soporte a programas o reportes Z y que la responsabilidad de su continuidad seguirá siendo exclusiva del implementador, ¿es eso correcto? Si la IHSS requiriese que los proponentes brinden soporte a los programas y reportes Z, ¿podrían compartirnos una lista de todos ellos y confirmar si se tiene la documentación funcional y técnica de cada uno de ellos?**

**RESPUESTA 5:**

En caso de requerir algún ajuste o cambio en desarrollos personalizados del IHSS, el proveedor deberá atenderse con el equipo ABAP a su cargo el requerimiento, debido a ello se están solicitando estos recursos especializados SAP ABAP, haciendo uso de las horas de soporte adquiridas. El IHSS cuenta con aproximadamente 70 desarrollos personalizados y una vez adjudicado este proceso al proveedor, se compartiría la documentación y especificaciones técnicas de los desarrollos a ajustar en caso de requerirlo.

**PREGUNTA 6:**

**En esta misma sección, en el inciso 17 dice: “Cuando el contratista incurriere en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales por causas imputables al mismo, se le impondrá el pago de una multa...” ¿Cuáles serían las causas por las que el contratista pudiese incurrir en mora, sabiendo que el mismo no tiene ninguna obligación financiera con el IHSS?**

**RESPUESTA 6:**

Tal como lo indica el apartado 17; “Cuando el contratista incurriere en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales por causas imputables al mismo”; es decir en caso de que el proveedor no cumpla con sus obligaciones contractuales y descritas en este proceso de adquisición.

**PREGUNTA 7:**

**En esta misma sección, ¿podrían compartir el alcance en términos de licencias SAP que IHSS tiene?**

**RESPUESTA 7:**

El IHSS posee licenciamiento por suscripción en SAP S/4HANA y SAP SuccessFactors para sus usuarios operativos y equipo técnico. Este proceso de adquisición de Soporte Funcional SAP, no incluye ningún requerimiento relacionado con el alcance en términos de licenciamiento SAP del IHSS.

**PREGUNTA 8:**

**¿El IHSS actualmente cuenta con un equipo de soporte SAP de Nivel 1 interno (GTIC o key users) que filtre y documente los requerimientos antes de escalarlos al proveedor?**

**RESPUESTA 8:**

Si, el IHSS cuenta con equipo técnico-funcional de la GTIC que brinda soporte nivel 1 a la operación institucional; esta descrito en el apartado 9: Niveles de soporte técnico funcional; de las Especificaciones Técnicas de las bases de licitación.

**PREGUNTA 9:**

**¿Existe personal interno (funcional, técnico o ABAP) con experiencia en SAP que participe activamente en la atención, revisión o ejecución de tareas técnicas?**

**RESPUESTA 9:**

Si, el IHSS cuenta con equipo técnico-funcional de la GTIC que brinda soporte nivel 1 a la operación institucional; esta descrito en el apartado 9: Niveles de soporte técnico funcional; de las Especificaciones Técnicas de las bases de licitación.

**PREGUNTA 10:**

**¿El equipo del IHSS tiene roles técnicos especializados por módulo (FI, HCM, MM, etc.) o se trata de un equipo generalista de tecnología?**

**RESPUESTA 10:**

Si, dentro del equipo técnico-funcional de la GTIC existen roles técnicos especializados, pero no para todos los módulos, submódulos y productos que están descritos en el apartado 5: Productos, módulos/submódulos SAP a ser soportados; de las Especificaciones Técnicas de las bases de licitación.

**PREGUNTA 11:**

**¿Los usuarios clave utilizan alguna plantilla institucional para el levantamiento de requerimientos funcionales antes de escalar al soporte externo?**

**RESPUESTA 11:**

Si, existe una plantilla institucional para el levantamiento de requerimientos, y una vez adjudicado este proceso al proveedor se compartiría.

**PREGUNTA 12:**

**¿Cuál es el volumen promedio histórico de tickets por mes y su distribución por módulo?**

**RESPUESTA 12:**

Dicha estimación ha sido obtenida y consolidada en horas de servicio mensual a ser consumidas, en este proceso de adquisición serían 336 horas anuales (28 horas mensuales) de atención.

**PREGUNTA 13:**

**¿Existen periodos críticos durante el mes o el año (por ejemplo, cierres contables, pago de planillas, auditorías, actualizaciones presupuestarias u otros eventos operativos) que requieran disponibilidad especial de ciertos perfiles funcionales o soporte fuera del horario habitual? En caso afirmativo, ¿qué tipo de apoyo se espera del proveedor en esos momentos?**

**RESPUESTA 13:**

Si, existen periodos críticos como en toda operatividad institucional, cierres contables, pagos de la nómina, etc; en cuanto al horario se indica en el apartado 3. Horario de atención; de las Especificaciones Técnicas de las bases de licitación.

**PREGUNTA 14:**

**¿Se planean mejoras, automatizaciones o solo soporte correctivo?**

**RESPUESTA 14:**

El Soporte Funcional SAP puede incluir correcciones, mejoras, automatizaciones entre otros; siempre y cuando sean registradas en la mesa de ayuda del proveedor por parte del IHSS.

**PREGUNTA 15:**

**¿Se espera apoyo en actualizaciones de notas SAP o SP upgrades?**

**RESPUESTA 15:**

Si, en escaso de requerirlo serán registradas las solicitudes en la mesa de ayuda del proveedor por parte del IHSS.

**PREGUNTA 16:**

**¿Cuál es la solución actual de Help Desk del IHSS (si existe)?**

**RESPUESTA 16:**

El proveedor deberá incluir como parte del servicio una solución de asistencia a los clientes, que permitirá escalar, documentar, interactuar, visualizar y dar seguimiento a las solicitudes. Esto está descrito en el apartado 8: Herramienta Help Desk de las Especificaciones Técnicas de las bases de licitación. El equipo técnico del IHSS hará uso de esta herramienta tipo Help Desk durante la vigencia del servicio.

**PREGUNTA 17:**

**¿Qué volumen de casos urgentes se ha tenido en los últimos 12 meses?**

**RESPUESTA 17:**

Dicha estimación ha sido obtenida y consolidada en horas de servicio mensual a ser consumidas, en este proceso de adquisición serían 336 horas anuales (28 horas mensuales) de atención; en dicha estimación han sido considerado los casos urgentes que podrían requerir atención y consumo de horas.

**PREGUNTA 18:**

**¿Se debe incluir el soporte a procesos de auditoría interna o externa?**

**RESPUESTA 18:**

Si, en caso de requerirlo serán registradas las solicitudes en la mesa de ayuda del proveedor por parte del IHSS.

**PREGUNTA 19:**

**¿En SAP FM y TRM están activadas integraciones automáticas con FI?**

**RESPUESTA 19:**

Si, los modulos SAP FM y SAP TRM están debidamente activadas e integradas al módulo SAP FI.

**PREGUNTA 20:**

**¿El módulo HCM incluye nómina con cálculos propios o con externalización?**

**RESPUESTA 20:**

El modulo SAP HCM incluye nomina con cálculos propios institucionales.

**PREGUNTA 21:**

**¿SAP EWM está integrado con radiofrecuencia o dispositivos móviles?**

**RESPUESTA 21:**

Si, está integrado con dispositivos de radiofrecuencia.

**PREGUNTA 22:**

**Solicitamos una ampliación de 10 días hábiles para la presentación de las ofertas, esto con el fin de asegurar una oferta de servicios conforme a los estándares de calidad.**

**RESPUESTA 22:**

En relación con esta consulta el IHSS después de analizar la solicitud amplía el tiempo para presentación de ofertas estableciéndolo para el día lunes 07 de julio del año 2025.

Atentamente,



**LIC. SAMUEL ZELAYA,**  
Comisionado Adjunto de la Comisión Interventora  
Instituto Hondureño de Seguridad Social

CC: LP-003-2025  
Archivo