

RESOLUCIÓN CI-IHSS-043-2025-VI

Comisión Interventora del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), En la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los cuatro (04) días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco (2025), **VISTO:** Para dictar Resolución respecto al Proceso de Licitación Privada N° LP-003-2025, para la adquisición de soporte funcional SAP para el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS).

CONSIDERANDO (01): Que, del contenido de los artículos: 47, 48, 51 y 52 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con los artículos 1 y 8 de la Ley del Seguro Social, se concluye que esta institución, forma parte del sector Público Descentralizado, constituyéndose como un Instituto Público y como parte integral del Sistema de Salud Pública, de conformidad a lo establecido por el artículo 5 literal f) del Código de Salud, siendo su finalidad la prestación de servicios de orden social, así como el brindar asistencia médica y garantizar el derecho humano a la salud, tal como lo señala el párrafo segundo del artículo 142 Constitucional. **CONSIDERANDO (02):**

Que, de conformidad con el artículo 59 de la Constitución de la República, “La persona humana es el fin supremo de la sociedad y del Estado. Todos tienen la obligación de respetarla y protegerla...”; en ese mismo sentido, el artículo 65 de este mismo cuerpo legal, expresa que “el derecho a la vida es inviolable”, por su parte, en el artículo 145 constitucional, se establece que: “Se reconoce el derecho a la protección de la salud. Es deber de todos participar en la promoción y preservación de la salud personal y de la comunidad...”. **CONSIDERANDO (03):** Que, el artículo 1 de la Ley del Seguro Social, establece que “La seguridad social es un Instrumento del Estado al servicio de la justicia social, que tiene como finalidad garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el logro del bienestar individual y colectivo”. **CONSIDERANDO**

(04): Que, la eficiencia administrativa, supone planificar, programar, organizar, ejecutar, supervisar y controlar las actividades de contratación de modo que sus necesidades se satisfagan en el tiempo oportuno y en las mejores condiciones de costo y calidad, y que se ha cumplido con la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento. Asimismo, con las Disposiciones Generales del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República para el año 2025’. **CONSIDERANDO (05):** Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencias del Poder Ejecutivo; la actividad y funcionamiento de la Administración Pública está sujeta a los principios de legalidad, responsabilidad, eficiencia, racionalización, coordinación y simplificación. **CONSIDERANDO (06):** Que, de conformidad al Decreto Ejecutivo Número PCM 33-2024, de fecha cinco (05) de

noviembre de 2024, en su artículo 1 establece: “Nombrar una Comisión Interventora del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), con el objeto de garantizar el cumplimiento del derecho humano a la salud, asegurar la provisión de servicios, insumos, medicamentos, infraestructura adecuada y la atención oportuna de la población hondureña beneficiaria del servicio público de seguridad social. La Comisión Interventora, en su calidad de máxima autoridad del Instituto, se encargará de su administración y funcionamiento, con amplios poderes como órgano de decisión superior conforme a las facultades otorgadas en el presente Decreto y las contenidas en el artículo 100 de la Ley General de la Administración Pública, así como todas aquellas facultades que legalmente le correspondan En virtud de la presente intervención, quedan en suspenso en el ejercicio de sus funciones la Junta Directiva, el Director y el Subdirector Ejecutivo del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)”.

CONSIDERANDO (07): Que, de conformidad al Decreto Ejecutivo Número PCM 33-2024, en su artículo 3 incisos c) establece que la Comisión Interventora, deberá marcar su gestión entre otras acciones en: “Llevar a cabo de manera inmediata las acciones necesarias para garantizar la provisión eficiente de servicios, insumos, medicamentos, infraestructura adecuada y la atención oportuna de la población hondureña beneficiaria de los servicios públicos de seguridad social”; asimismo en el inciso f) establece: “Los demás que considere necesarios para cumplir sus obligaciones y el objetivo del presente Decreto”. **CONSIDERANDO (08):** Que mediante RESOLUCIÓN CI-IHSS-015-2025-VII, de fecha veintiún (21) días del mes abril del año dos mil veinticinco (2025), fueron aprobados los Pliego de Condiciones del proceso de Licitación Privada N°LP-003-2025, referente a la adquisición de Soporte Funcional SAP para el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS).

CONSIDERANDO (09): Que a través de memorando número No.436-SGP/IHSS-2025 de fecha doce (12) de febrero del año dos mil veinticinco (2025), se ha acreditado la disponibilidad presupuestaria, para del proceso de Licitación Privada N°LP-003-2025, referente a la adquisición de Soporte Funcional SAP para el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS).

CONSIDERANDO (10): Que se ha acreditado el visto bueno de fecha seis de (06) de octubre del año dos mil veinticinco (2025), del Comprador Público Certificado, haciendo constar que la documentación soporte que se ha tenido a la vista se ajusta al marco regulatorio y normativo pertinente a la contratación pública, tal como se detalla en la Lista para Aseguramiento FCPC-10 de resolución de adjudicación; concerniente proceso de Licitación Privada N°LP-003-2025, referente a la adquisición de Soporte Funcional SAP para el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS).

CONSIDERANDO (11): Que, a través de Acta N°1 de

Recepción y Apertura de Ofertas del proceso de Licitación Privada LP-003-2025 “GTIC-IHSS- Adquisición de Soporte Funcional SAP para el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), de fecha siete (07) días de julio del año dos mil veinticinco (2025), se establece “...**SEGUNDO**: Para esta Licitación Privada se publicó oficio en la página de HonduCompras y se invitó de manera directa mediante oficios N°. 319, 320, 322, 323 y 324-CI-2025-IHSS de fecha 06 de junio de 2025, a las siguientes empresas: **1.-** Expertia, **2.-** GBM de Honduras, **3.-** Grupo Cesa, **4.-** Deloitte y **5.-** Datasys Honduras S.A. de C.V., cabe mencionar que el oferente DATEC, S.A. de C.V., mediante oficio No. CITE: DTCHN-62/25, solicitó su participación en el proceso; **CUARTO**: De conformidad con la Ley de Contracción del Estado y su Reglamento y en consideración con los parámetros ya Establecidos en la Base de Licitación, se procedió a la apertura de los sobre solo con los miembros de la Comisión de Recepción y apertura de Ofertas, en tal sentido se describe las empresas que presentaron ofertas:

No	Oferente	Valor Total de la Oferta	Garantía de Mantenimiento de Oferta				Número de la Garantía	Total de Folios (folios) de las Ofertas: -Oferta Económica (OE) - Documentación Financiera (DF) - Documentación Legal, (DL) - Documentación Técnica (DT)
			Monto L.	Vigencia	Entidad Emisora			

CONSIDERANDO (12): Que, a través de Acta No. 2 Acta de Evaluación Legal, Financiera y Económica del proceso de Licitación Privada N°LP-003-2025 “GTIC-

1	Consortio Datasys Core	L577,294.02 Lote No. 1	L 14,500.00	07-jul-2025 al 19-dic.2025	Seguros Crefisa S.A.	Fianza No. ZC-FL-115679-2025	OE=1-6 DL y DF= 07-477 DT= 232-467 Presenta Una (01) Oferta Original y una (01) Copia y una (01) USB.
2	GBM de Honduras, S.A.	L742,912.08 Lote No. 1	L 17,940.00	07-jul-2025 al 30-nov.2025	ASSA Compañía de Seguros	Fianza No. 80B530 Endoso No.94517	OE=1-14 DL y DF= 1-117 DT= 1-114 Presenta Una (01) Oferta Original y una (01) Copia y una (01) USB.
3	Datec Consortio	L657,734.56 Lote No. 1	L 14,153.00	Fecha de Emisión 05-julio-2025	Banco Promerica, S.A.	Cheque de Caja No. 00203304	OE=1-12 DL y DF= 1-584 DT= 1-225 Presenta Una (01) Oferta Original y una (01) Copia y tres (03) USB.

IHSS- Adquisición de Soporte Funcional SAP para el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), de fecha veintiún (21) días del mes de julio del año dos mil veinticinco (2025), se establece: "... **SEXTO: Evaluación de la Documentación y Proceso de Subsanación.** Seguidamente, tras revisar la documentación legal, financiera y económica de las empresas participantes, la Comisión Evaluadora concluyó que las siguientes empresas debían subsanar los documentos solicitados: **1) Consorcio Datasys Core se le solicitó** mediante Oficio N° 043-CE-2025-LP-003-2025 de Fecha 21 de julio de 2025, 1) Fotocopia de Constancia de Solvencia Municipal de la empresa, vigente, extendida por la Alcaldía Municipal del domicilio de la empresa

y de su representante legal actual de la empresa (Debe presentar auténtica de Fotocopia de acuerdo al código del notariado), se le solicita debido a que las presentadas en su oferta no están autenticadas, 2) Fotocopia de Constancia de inscripción en el Registro de Proveedores y Contratistas del Estado, extendida por la ONCAE o constancia de que está en trámite la misma. En caso de presentar fotocopia de constancia que está en trámite, presentar auténtica de fotocopia de acuerdo al código del notariado, a la firma del contrato se requiere presentar Fotocopia de Constancia de inscripción en el Registro de Proveedores y Contratistas del Estado, extendida por la ONCAE. (Debe presentar auténtica de Fotocopia de acuerdo al código del notariado), se le solicita debido a que no la presentó en su oferta, 3) Documento de constitución de consorcio, 4) Declaración Jurada original firmada por el representante legal actual de la empresa debidamente autenticada de acuerdo al Código del Notariado (auténtica de firma), que se compromete a: Cumplir con todas las Condiciones y Especificaciones Técnicas solicitadas en esta base de licitación, Que cuenta con la totalidad de los servicios y el personal técnico requeridos para atender las condiciones funcionales solicitadas, Presentar toda la documentación soporte pertinente, que acredite el cumplimiento de las condiciones establecidas en este documento, Se le solicita debido a que no lo presento en su oferta, 5) 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, se le solicita debido a que la presentada en su oferta es Sap Baio y dicha constancia esta para El Salvador, 6) Listado con el nombre, especialidad y el curriculum vitae del equipo técnico y funcional propuestos quienes brindarían soporte al IHSS, se le solicita debido a que no lo presentó en su oferta. **2) GBM de Honduras, S.A. Se le solicito** mediante Oficio N° 041-CE-2025-LP-003-2025, de fecha 21 de julio de 2025, 1) Fotocopia de Constancia de Solvencia Municipal de la empresa, vigente, extendida por la Alcaldía Municipal del domicilio de la empresa (Debe presentar auténtica de Fotocopia de acuerdo al código del notariado), se le solicita debido a que no la presentó en su oferta. 2) Declaración Jurada original firmada por el Representante Legal (actual) de la empresa de no estar comprendido en ninguno de los casos señalados de los artículos 36,37, 38, 39, 40 y 41 de la Ley Especial Contra el Lavado de Activos (auténtica de acuerdo al código del notariado), se le solicita debido a que en la presentada en su oferta no describe todos los artículos, 3) Autorización para que el IHSS pueda verificar toda la documentación (oferta económica, documentación legal, financiera y técnica) presentada con los emisores. Este debe de extenderse en papel original membretado del oferente, se le solicita debido

a que la presentada en su oferta no se pudo comprobar que era original, 4) Constancia original vigente de Antecedentes Penales del Representante Legal actual de la empresa y de los socios de la empresa, se le pide ya que no los presentó en su oferta, 5) Fotocopia de Balance General y Estado de Resultado debidamente auditados por contador público independiente o firma de auditoría, de los dos (2) últimos años fiscales. (Presentar autentica de fotocopia de acuerdo al código del notariado) Cuando la auditoría no estuviese concluida, deberá presentar constancia de la firma auditora que indique que los estados financieros del año que antecede se encuentran en proceso de auditoría, si se tratare de personas jurídicas o de comerciantes individuales. (Art. 33 inciso b RLCE), se le solicita debido a que el presentado en su oferta no están para los últimos dos años 2023-2024. 6) Declaración Jurada original firmada por el representante legal actual de la empresa debidamente autenticada de acuerdo al Código del Notariado (autentica de firma), que se compromete a: Cumplir con todas las Condiciones y Especificaciones Técnicas solicitadas en esta base de licitación, Que cuenta con la totalidad de los servicios y el personal técnico requeridos para atender las condiciones funcionales solicitadas, Presentar toda la documentación soporte pertinente, que acredite el cumplimiento de las condiciones establecidas en este documento, Se le solicita debido a que no lo presentó en su oferta. **3) Datec Consorcio, Se le solicitó** mediante Oficio N° 042-CE-2025-LP-003-2025 de fecha 21 de julio de 2025, 1) Fotocopia de Constancia de Solvencia Municipal de la empresa, vigente, extendida por la Alcaldía Municipal del domicilio de la empresa (Debe presentar auténtica de Fotocopia de acuerdo al código del notariado), se le solicita debido a que no la presentó en su oferta, 2) Fotocopia de Permiso de Operación vigente, extendido por la Alcaldía Municipal del domicilio de la empresa. (Debe presentar auténtica de Fotocopia de acuerdo al código del notariado), se le solicita debido a que el presentado en su oferta no está autenticado, 3) Autorización Original de la empresa, a fin de que el IHSS a través de la Máxima Autoridad Administrativa (M.A.E.) solicite a la Secretaria General que corrobore la solvencia de que se encuentra al día con el pago de sus aportaciones y contribuciones al IHSS, se le solicita debido a que el presentado en su oferta no viene en papel membretado, 4) Documento de constitución de consorcio, 5) Declaración Jurada original firmada por el representante legal actual de la empresa debidamente autenticada de acuerdo al Código del Notariado (autentica de firma), que se compromete a: Cumplir con todas las Condiciones y Especificaciones Técnicas solicitadas en esta base de licitación, Que cuenta con la totalidad de los servicios y el personal técnico requeridos para atender las condiciones funcionales solicitadas, Presentar toda la documentación soporte pertinente, que acredite el cumplimiento de

las condiciones establecidas en este documento, Se le solicita debido a que el presentado en su oferta no está autenticado, 6) El oferente deberá presentar evidencia documentada que demuestre su experiencia, para lo cual debe presentar fotocopia de documentos acreditativos que demuestre su experiencia en el rubro de los servicios ofertados, durante los últimos cinco (5) años, indicando su importe de carácter público o privado. (Debe presentar auténtica de Fotocopia de acuerdo al código del notariado), se le solicita debido a que el presentado en su oferta no está apostillado, 7) 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, se le solicita debido a que la presentada en su oferta no está apostillado. **Una vez concluido el plazo de cinco días otorgado para la subsanación de documentos, tal como lo establece el artículo 132 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado**, la comisión se reunió para revisar la documentación presentada por las siguientes empresas: **Consorcio Datasys Core**, presentó en tiempo y forma la documentación solicitada, por lo que su oferta será evaluada en la siguiente fase. Por otro lado, la oferta de **Datec Consorcio** no será evaluada en la siguiente etapa, ya que no presentó el apostillado de la constancia oficial o certificado emitido por SAP. De igual forma, la oferta de **GBM de Honduras, S.A.** no será evaluada técnicamente, debido a que no presentó la Constancia original y vigente de Antecedentes Penales de los socios de la empresa, no entregó la Declaración Jurada en el formato solicitado y no presentó el apostillado de la constancia oficial o certificado emitido por SAP que lo acredite como Partner Center of Expertise o su equivalente, razón por la cual la oferta de este Consorcio no será evaluada en la siguiente etapa y **GBM de Honduras, S.A.**, no presentó Constancia original vigente de Antecedentes Penales de los socios de la empresa, ni presentó en el formato solicitado en las bases de licitación la Declaración Jurada original firmada por el Representante Legal (actual) de la empresa de no estar comprendido en ninguno de los casos señalados de los artículos 36,37, 38, 39, 40 y 41 de la Ley Especial Contra el Lavado de Activos (autenticada de acuerdo al código del notariado), y no presentó el apostillado de constancia oficial o certificado emitido por SAP que lo acredite como Partner Center of Expertise o su equivalente; razón por la cual, su oferta no será evaluada técnicamente...". **CONSIDERANDO (13):** Que, a través de Acta No3 Evaluación de la documentación, condiciones y especificaciones técnicas del proceso de Licitación Privada N°LP-003-2025 "GTIC-IHSS- Adquisición de Soporte Funcional SAP para el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), con fecha de inicio quince (15) días del mes de agosto del año dos mil veinticinco (2025) y fecha



	requieran ser revisados por un equipo de especialistas SAP y resueltos en el menor tiempo posible a fin de evitar impactar la operatividad del Instituto. Asesoría, atención de consultas, no solo desde el punto de vista técnico y funcional de SAP sino desde el punto de vista del negocio.	Cumple	261, 274
	Un recurso de coordinación de casos escalados para el servicio de consultoría técnico funcional.	Cumple	270, 274
	Como parte del servicio, una herramienta de asistencia a los clientes (tipo Help Desk), que permitirá escalar, documentar, interactuar, visualizar y dar un seguimiento a las solicitudes. Deberá incluir en su propuesta la información detallada en idioma español sobre dicha solución. Contar con un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).	Cumple	241, 274
		Cumple	241, 246, 252, 257, 258, 265, 275
5	Productos, SAP S/4HANA módulos/ submódul Módulos/submódulos:	Cumple	239, 266, 275






<p>os SAP a ser soportados</p>	<p>SAP CO: Contabilidad de Costos</p> <p>SAP FM: Gestión de Fondos (Presupuesto)</p> <p>SAP TR: Tesorería</p> <p>SAP TRM: Tesorería Avanzada</p> <p>SAP MM: Gestión de Materiales</p> <p>SAP MRP: Planificador de Necesidades de Materiales</p> <p>SAP EWM: Gestión de Almacenes</p> <p>SAP FI: Gestión de Contabilidad y Finanzas</p> <p>SAP FI-GL: Contabilidad General o Libro Mayor</p> <p>SAP FI-AR: Cuentas por Cobrar</p> <p>SAP FI-AP: Contabilidad de Acreedores o cuentas por pagar</p> <p>SAP FI-AA: Gestión de Activos Fijos</p> <p>SAP FI-CM-TR: Gestión de efectivo disponible, liquidez</p> <p>SAP HCM: Gestión del Capital Humano</p> <p>PA: Administración de Personal</p> <p>PT: Gestión de Tiempos</p> <p>PY: Calculo de la nomina</p> <p>PBC: Control de Presupuesto de la Nomina</p>		
--------------------------------	---	--	--

✓

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



	OM: Gestión de la Estructura Organizativa SAP SUCCESSFACTORS Módulos/submódulos de: Central de empleados. Metas y desempeño Sucesión y desarrollo Aprendizaje Reclutamiento y mercadeo. SAP PO, SAP CPI, SAP CLOUD CONNECTOR.	Cumple	240, 266, 276
		Cumple	240, 267, 276
6	Servicio de soporte técnico-funcional El oferente deberá contar con una unidad especializada de soporte formada por un grupo de expertos con amplios conocimientos en las soluciones SAP para atención de los casos escalados por el Instituto. Se requiere que el oferente certifique mediante documentación su capacidad para cumplir con los roles siguientes: Consultores Funcionales ABAP (Programadores SAP) BASIS NetWeaver (Técnicos de Infraestructura SAP) Coordinador de Soporte.	Cumple	241, 250, 258, 274
		Cumple	241, 253, 254 276, 464







	<p>También deberá entregar el listado con el nombre, especialidad y el curriculum vitae del equipo técnico y funcional propuestos quienes brindarían soporte al IHSS.</p> <p>Las actividades a ejecutar por el equipo funcional (consultores funcionales) son:</p> <p>Atienden los requerimientos correspondientes al soporte y desarrollo de soluciones, asignados por el coordinador de soporte del oferente.</p> <p>Reportan los resultados al coordinador del oferente utilizando el sistema de software de Help Desk para que la información esté disponible para todos los involucrados en un caso.</p> <p>Llevan a cabo la configuración, el soporte, la implementación de las soluciones a los requerimientos.</p> <p>Participan en las pruebas con los usuarios claves y formalizan la entrega de la</p>	<p>Cumple</p>	<p>253, 255 263, 270, 276</p>
--	---	---------------	-------------------------------

✓



G



	<p>implementación del requerimiento.</p> <p>Documentan los cambios realizados en la configuración o definición de nuevos procedimientos, según los estándares que se tengan establecidos.</p> <p>Llevan el control de los requerimientos recibidos y atendidos, registrando requerimiento, número de horas dedicadas y tiempo invertido en la solución, utilizando el sistema de Help Desk.</p> <p>Podrán proponer y presentar oportunidades de mejoras, identificando nuevos puntos de atención; que podrían resultar en una optimización de los procesos institucionales, logrando con ello maximizar y mejorar la operación institucional.</p> <p>Dan seguimiento y apoyo a las pruebas de los usuarios en conjunto con el Coordinador de equipo técnico del IHSS.</p> <p>Deben cumplir con los procedimientos y normas que les comunique el Coordinador de equipo técnico del IHSS.</p>		
---	---	--	--

	<p>Las actividades a ejecutar por el equipo ABAP son: Identifican las especificaciones de desarrollos relativos a reportes, extensiones, cargas o formularios. Llevan a cabo el desarrollo e implementación del requerimiento según especificaciones. Validan y prueban con los usuarios claves y consultores, responsables del requerimiento. Documentan la solución según los estándares previstos. Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador de Soporte del proveedor. Documentan los cambios o nuevas adiciones realizados en los desarrollos ABAP, según los estándares institucionales que se tengan establecidos. Ejecutar inspecciones utilizando la herramienta SAP Code Inspector para analizar la calidad y coherencia del código ABAP implementado en</p>	<p>Cumple</p>	<p>253, 278</p>
--	---	---------------	-----------------

✓

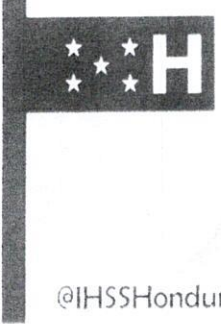
[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



	<p>los desarrollos. Dicho análisis deberá ir incluida en la documentación del desarrollo ABAP.</p> <p>Las actividades a ejecutar por el equipo BASIS son:</p> <p>Soporte de la infraestructura SAP.</p> <p>Programación de tareas (Jobs) administrativos que le sean solicitados.</p> <p>Solución de problemas escalados.</p> <p>Documenta las actividades realizadas y los nuevos procesos definidos.</p> <p>Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador del oferente.</p> <p>Documentan la solución según los estándares SAP e institucionales previstos.</p> <p>Deben cumplir con los procedimientos y normas que les comunique el Coordinador de equipo técnico del IHSS.</p> <p>Todas estas tareas se deben programar una vez que son solicitadas a través de la herramienta Help Desk.</p> <p>El IHSS podrá solicitar actividades de</p>	<p>Cumple</p>	<p>254, 279</p>
--	---	---------------	-----------------



	<p>capacitación o transferencia de conocimientos en temas puntuales SAP para el personal técnico/funcional de la GTIC; haciendo previamente una planificación y estimación de horas a consumir entre ambos coordinadores; este servicio deberá darse durante la vigencia del contrato; así mismo se deberá documentar con un informe donde se valide los temas tratados, personal capacitado y el material utilizado. Estas solicitudes podrán consumir horas de servicio del bolsón de horas mensual o las acumuladas. En caso de finalizar el periodo de vigencia del contrato y que aún se disponga de un remanente de horas disponibles, dicho remanente no debe perderse, por lo que podrá ser utilizado durante los siguientes dos (2) meses posteriores al vencimiento del contrato.</p>		
7	Recurso de coordinación de escalados para servicio de	Cumple	255, 258, 262, 265, 268, 270, 280, 281, 282

✓




<p>ón de casos escalados para el servicio de consultoría a técnico funcional</p>	<p>consultoría técnico funcional, mismo que deberá en algunos casos trabajar de manera conjunta con el coordinador del equipo técnico del IHSS. Deberá enviar copia del curriculum vitae para la evaluación de dicho recurso. Ambos coordinadores deberán ejecutar las siguientes actividades. Actividades del coordinador del equipo de expertos de soporte técnico funcional SAP: Asignar los recursos para atender los casos escalados. Para todos los casos, el coordinador debe generar un informe de la estimación de la cantidad de horas de soporte que se consumirá, previo al inicio de cualquier actividad, el proveedor deberá contar con la aprobación del encargado del Coordinador del equipo técnico y funcional del IHSS. Generar los informes del consumo del servicio de</p>		
--	---	--	--






	<p>forma mensual durante la vigencia de este.</p> <p>Facilitar la logística externa al IHSS para que los equipos técnicos puedan analizar y procesar los casos escalados.</p> <p>Evaluar el desempeño de los recursos asignados.</p> <p>Actividades del coordinador del equipo técnico/funcional del IHSS:</p> <p>Facilitar la logística interna del IHSS para que los equipos técnicos puedan analizar y procesar los casos escalados.</p> <p>Gestionar las pruebas (individuales o en conjunto con el equipo técnico del IHSS (CoE) y equipo de expertos del proveedor) y retroalimentación de los requerimientos solicitados con los Key Users institucionales hasta su cierre.</p> <p>Evaluar la calidad del servicio recibido.</p> <p>Gestionar el traslado de los cambios aplicados en los ambientes de producción de las soluciones SAP objetos de este servicio.</p>		
--	--	--	--






	<p>Actividades conjuntas entre ambos coordinadores:</p> <p>Coordinador Evaluación y valoración de los casos y requerimientos escalados, estimando el tiempo y recursos a invertir en cada uno de estos.</p> <p>Analizar si el caso pudiera tener alguna particularidad y requiera un tratamiento o prioridad distinto.</p> <p>Participar en las reuniones de coordinación que sean necesarias durante la vigencia del servicio.</p>		
8	<p>Herramienta Help Desk</p> <p>El proveedor deberá incluir como parte del servicio una solución de asistencia a los clientes, que permitirá escalar, documentar, interactuar, visualizar y dar un seguimiento a las solicitudes.</p> <p>En dicha herramienta el Soporte Nivel 1 podrá hacer los registros debidamente documentado de los requerimientos que serán escalados para soporte experto de nivel 2 y nivel 3.</p> <p>El oferente deberá brindar dichos accesos a la</p>	Cumple	241, 274, 277, 279, 282, 284, 286






	<p>herramienta Help Desk al equipo técnico funcional del IHSS que le sea previamente solicitado por la coordinación del equipo técnico del IHSS.</p> <p>La plataforma deberá estar disponible para su utilización mediante un navegador Web y estará en línea en todo momento para su uso.</p> <p>Los usuarios registrados del IHSS deberán tener acceso a una base de datos de conocimiento sobre problemas reportados por el IHSS, y estarán en posibilidad de revisar la base de datos de conocimientos que se generará por la atención y solución de sus problemas.</p>		
<p>9 Niveles de soporte técnico funcional</p>	<p>Para este esquema de servicio técnico funcional, los niveles de soporte funcional SAP serán procesados de la siguiente manera:</p> <p>Nivel 1: Sera brindado por el equipo técnico y funcional de la GTIC, aclarando principalmente aquellos requerimientos de caso y documentación enviada por los usuarios</p>	<p>Cumple</p>	<p>283</p>



	<p>claves (Key Users) de cada módulo, para determinar los por menores del caso previo a su escalamiento.</p> <p>Nivel 2: Es responsabilidad del proveedor de soporte técnico funcional SAP, procesando los casos técnicos avanzados, generalmente mediante un diagnóstico previo, ejecución de las pruebas hasta el procesamiento y resolución de este.</p> <p>Nivel 3: Es Responsabilidad del proveedor de soporte técnico funcional SAP procesar los casos que fueran escalados a este nivel de soporte y que requieran una alta atención especializada, dedicada y muy exclusiva. También, si el caso lo amerita y se deba a un error de producto SAP, deberá recopilar y generar documentación del incidente con sus evidencias (en idioma inglés) previo a escalarlo al fabricante juntamente con el IHSS (cuando aplique).</p>		
--	--	--	--




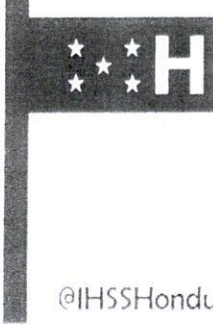
10	Experiencia del equipo de expertos (consultores técnicos funcionales SAP)	El oferente deberá presentar una constancia oficial o certificado emitido por SAP que lo acredite como Partner Center of Expertise o su equivalente, debidamente apostillada y autenticada para validar su autenticidad y reconocimiento oficial.	Cumple	Subsanado en nota de respuesta a oficio 043-CE-2025-LP-003-2025 folio 27 y validado en el siguiente enlace https://partnerfinder.sap.com/profile/0003004901
		Contar con personal debidamente capacitado y Certificado por el fabricante SAP, para proveer los servicios de soporte respectivos.	Cumple	348 – 466
		Presentar al menos dos (2) constancias de referencia con una vigencia no mayor a un (1) año de empresas o instituciones a las cuales el oferente ha prestado soporte funcional anteriormente; debiendo indicar persona de contacto, correo electrónico, número telefónico y descripción del servicio recibido. Listado con el nombre, especialidad y el curriculum vitae del equipo técnico y funcional propuestos quienes	Cumple	307 – 347 Subsanado en nota de respuesta a oficio 043-CE-2025-LP-003-2025 folio 29





		brindarían soporte al IHSS.		
11	Metodología estándar de atención	<p>Deberá contar con una metodología estándar de atención de Help Desk, mediante el cual a través de un sistema de gestión de tickets se podrán canalizar los requerimientos de soporte. Deberá presentar documentación sobre el proceso de manejo de casos de soporte y los niveles de atención. El equipo técnico del IHSS será el responsable de registrar los requerimientos a través del Sistema Help Desk, dando detalle de un análisis previo y la documentación correspondiente al caso para su posterior análisis de parte del equipo de expertos. También se podrán visualizar y controlar las solicitudes escaladas, así como acceder y descargar la documentación que cada uno de los casos genere hasta su resolución.</p>	Cumple	241, 260, 263, 267, 284
12	Forma de asistencia	La asistencia debe ser brindada de forma remota	Cumple	269, 285



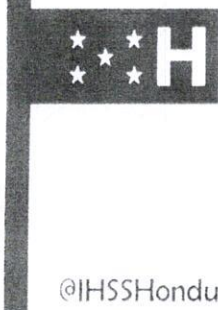
	<p>vía conexión VPN al IHSS.</p> <p>Se requiere que el proveedor firme la documentación de requisitos, como lo son los formularios de solicitud de accesos y los acuerdos de confidencialidad institucional para su aprobación interna por parte del IHSS.</p> <p>El IHSS se compromete en entregar los instaladores y credenciales del cliente VPN institucional; así como a las soluciones SAP requeridas para su conexión.</p> <p>El proveedor, deberá utilizar mecanismos de seguridad informática tanto en sus oficinas y terminales de los consultores a fin de preservar la seguridad de la información y bienes del Instituto.</p> <p>El proveedor podrá reemplazar alguno de los consultores con acceso remoto, durante la ejecución del contrato, debiendo notificar oficialmente esta sustitución con al menos</p>		
--	---	--	--

R



	(10) 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 indicará las razones a efecto que el proveedor del soporte presente otras opciones.																	
13	<p>Acuerdo de nivel de servicio (SLA)</p> <p>Según la prioridad de los requerimientos registrados en el Sistema Help Desk, los tiempos de respuesta deberán ser atendidos de acuerdo con el nivel de servicio requerido (SLA) siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Resolución</th> <th>Atención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Urgente</td> <td>6 horas</td> <td>2 horas</td> </tr> <tr> <td>Alta</td> <td>24 horas</td> <td>4 horas</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td>48 horas</td> <td>24 horas</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>72 horas</td> <td>48 horas</td> </tr> </tbody> </table> <p>Es responsabilidad de todas las partes involucradas cumplir con los tiempos acordados y así no poner en riesgo la operación institucional.</p>	Prioridad	Resolución	Atención	Urgente	6 horas	2 horas	Alta	24 horas	4 horas	Media	48 horas	24 horas	Baja	72 horas	48 horas	Cumple	275, 286
Prioridad	Resolución	Atención																
Urgente	6 horas	2 horas																
Alta	24 horas	4 horas																
Media	48 horas	24 horas																
Baja	72 horas	48 horas																





14	Documentación	El equipo de expertos funcionales deberá compartir sus conocimientos con el Instituto desde el punto de vista técnico y funcional para los casos escalados, deberá quedar documentado en el sistema de Help Desk. (En idioma español).	Cumple	247, 248, 260, 267, 286
15	Tiempo de inicio	El inicio del servicio será a partir de la firma del contrato y la orden de inicio de la Gerencia de Tecnología del IHSS.	Cumple	286
16	Forma de pago	El servicio se pagará mensualmente, conforme a informe de actividades ejecutadas validado previamente por la Gerencia de Tecnologías del Instituto.	Cumple	286
17	Multas	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 por cada día de retraso en relación con el monto total del saldo del contrato de acuerdo a la tasa fiscal vigente. De conformidad a lo establecido en las	Cumple	286

[Handwritten marks]

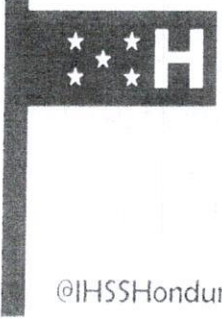
[Handwritten mark]



		Disposiciones Generales de Ingresos y Egresos de la República de Honduras. Si el contrato surtiera efecto en otro ejercicio fiscal, la multa será aplicable de acuerdo a lo establecido en la forma y el monto establecido en las disposiciones generales de presupuesto vigente al momento de cometer el incumplimiento.		
18	Lugar de Entrega	Oficina de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Edificio Administrativo del IHSS, Barrio Abajo, Tegucigalpa M.D.C.	Cumple	287

SEGUNDO: Luego de revisadas las especificaciones técnicas presentadas por la empresa y verificada la documentación de respuesta, solicitada en nota de aclaración y subsanación se concluye que: Para el único lote, la única empresa presentada para esta fase de evaluación cumple con las especificaciones técnicas mínimas requeridas. El detalle de los cumplimientos de los requerimientos técnicos para la empresa ofertante está descrito en los cuadros de evaluación técnica de en esta Acta de Evaluación Técnica. **TERCERO:** Haciendo constar que la documentación de soporte examinada del lote presentado, se encuentra ajustada al marco regulatorio y normativo aplicable al presente proceso licitatorio. En consecuencia, se levanta la presente acta, concluyéndose que la única propuesta sometida a evaluación técnica cumple en su totalidad con los requerimientos establecidos en las bases de licitación...".

CONSIDERANDO(14): Que, a través de Acta No.4 ACTA DE RECOMENDACIÓN DEL PROCESO LICITACION PRIVADA No LP-003-2025 "GTIC-IHSS-ADQUISICIÓN DE SOPORTE FUNCIONAL SAP PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS" de fecha veintidós (22) de agosto

del año dos mil veinticinco (2025) establece: "...**QUINTO:** Conclusiones de la Evaluación Legal, Financiera y Económica. Los miembros de la Comisión de Evaluación procedieron a elaborar el Acta No 2 Evaluación Legal, Financiera y Económica de fecha veintiuno de julio de 2025 concluyendo que: El Consorcio Datasys Core. Presentó en tiempo y forma la documentación solicitada; Datec Consorcio no presentó el apostillado de constancia oficial o certificado emitido por SAP que lo acredite como Partner Center of Expertise o su equivalente, razón por la cual la oferta presentada por este consorcio no será evaluada técnicamente y la empresa GBM de Honduras, S.A., no presentó Constancia original vigente de Antecedentes Penales de los socios de la empresa, ni presentó la Declaración Jurada original firmada por el Representante Legal (actual) de la empresa de no estar comprendido en ninguno de los casos señalados de los artículos 36,37, 38, 39, 40 y 41 de la Ley Especial Contra el Lavado de Activos (autenticada de acuerdo al código del notariado), en el formato solicitado en las bases de licitación; y no presentó el apostillado de constancia oficial o certificado emitido por SAP que lo acredite como Partner Center of Expertise o su equivalente, razón por la cual su oferta no avanzará a la etapa de evaluación técnica.

SEXTO: Evaluación y Cumplimiento Técnico. Los miembros de la Comisión de Evaluación Técnica, Ingenieros Marco López y Jacobo Manuel Alberto, representantes de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC), elaboraron el Acta 3 Evaluación de las Especificaciones y Condiciones Técnicas de fecha 19 de agosto según la Base de la Licitación Privada No. LP 003-2025, estableciendo que de acuerdo a la evaluación técnica realizada el Consorcio Datasys Core, cumple satisfactoriamente con las especificaciones y condiciones técnicas establecidas en los pliegos de la licitación; por lo que avanza a la siguiente etapa de evaluación.

SEPTIMO: Evaluación y Comparación Económica. Los miembros de la Comisión Evaluadora de esta Licitación, realizaron la comparación y Evaluación Económica del precio presentado por El Consorcio Datasys Core, que cumplió con las especificaciones y condiciones técnicas y se comparó con la disponibilidad con que cuenta el instituto... Observándose que el valor ofertado por el Consorcio Datasys Core, se ajusta a la disponibilidad presupuestaria con que cuenta el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), para adquirir estos servicios. **OCTAVO: Cumplimiento Integral de la Oferta.** Una vez evaluado el Proceso de Licitación Privada No. LP-003-2025 "GTIC-IHSS-ADQUISICIÓN DE SOPORTE FUNCIONAL SAP PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS), esta Comisión Evaluadora manifiesta que la oferta presentada por el **Consorcio Datasys Core**, cumple con los requerimientos legales, financieros, económicos y con las especificaciones y

condiciones técnicas requeridas en el documento de Bases de Licitación Privada No LP 003-2025. **NOVENO: Recomendación de Adjudicación.** Con base a lo antes expuesto, se **RECOMIENDA** a la Comisión Interventora, como Máxima Autoridad del IHSS, se adjudique la Licitación Privada No. LP-003-2025 “GTIC-IHSS-ADQUISICIÓN DE SOPORTE FUNCIONAL SAP PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS) **al Consorcio Datasys Core, por un monto Total de Quinientos Setenta y Siete Mil Doscientos Noventa y cuatro Lempiras con Dos Centavos (L 577,294.02)**, en vista de que cumple con todos los requisitos requeridos y el monto ofertado está dentro de los valores de mercado...”

CONSIDERANDO (15): Que a través de memorando número 1990-UAL-2025 de fecha veintiocho (28) de agosto del año dos mil veinticinco (2025), se acredita Dictamen Legal, el cual recomienda **PROCEDENTE**, que la Comisión Interventora del IHSS **ADJUDIQUE**, la **LICITACIÓN PRIVADA N°LP-003-2025, REFERENTE A LA ADQUISICIÓN DE SOPORTE FUNCIONAL SAP PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)**, por un monto total de **QUINIENTOS SETENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO LEMPIRAS CON DOS CENTAVOS (L.577,294.02)**, a la empresa **DATASYS HONDURAS S. A DE C. V.**

CONSIDERANDO (18): Que, en atención a la documentación soporte evacuada y analizada, se verificó, que, esta **CONCLUYE**, que es procedente: se **ADJUDIQUE**, la **LICITACIÓN PRIVADA N°LP-003-2025, REFERENTE A LA ADQUISICIÓN DE SOPORTE FUNCIONAL SAP PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)**, por un monto total de Quinientos Setenta y Siete Mil Doscientos Noventa y cuatro Lempiras con Dos Centavos (L.577,294.02), a la empresa **DATASYS HONDURAS S.A DE C. V.**

CONSIDERANDO (19): Que de conformidad a la disposición establecida en los artículos: 1, 22, 23, 24, 25 y 26 de la Ley de Procedimiento Administrativo en relación con los artículos: 1, 116 y 120 de la Ley General de la Administración Pública, los únicos actos mediante los cuales se crean, modifican o extinguen derechos u obligaciones de manera directa son: los Decretos, Acuerdos, Providencias y Resoluciones adoptando la forma de estas últimas aquellas en las cuales intervengan terceros como parte interesada. **POR TANTO.** La Comisión Interventora del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) en aplicación de los artículos: 59, 65, 145, 235, 321, 245 numerales: 2), 11) y 29) de la Constitución de la República. Artículos: 1, 47, 48, 51, 52, 100, 116, 117 y 120 de la Ley General de la Administración Pública. Artículos: 1, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 43, 45, 46, 47, 49, 55, 72, 87, 88, 89, 90, 129, 130, 131, y 137 de la Ley de Procedimiento Administrativo.



Artículos: 1, 12 numeral 1, 39, 40, 41, 51 y 52 de la Ley de Contratación del Estado. Así como la disposición contenida en los artículos: 1, 9, 39, 40, 53, 85, 125, 163, 164, 165, del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado. Artículo 5 literal f) del Código de Salud. Artículos: 1, 8, 10, 20 numeral 3) y 7) de la Ley del Seguro Social. Artículo 3 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencias del Poder Ejecutivo; PCM-33-2024. **RESUELVE: PRIMERO: ADJUDICAR** el Proceso de Licitación Privada N° LP-003-2025, para la adquisición de soporte funcional SAP para el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), a favor de la empresa **DATASYS HONDURAS S.A DE C. V**, por un monto total de **QUINIENTOS SETENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO LEMPIRAS CON DOS CENTAVOS (L.577,294.02)** esto según las consideraciones señaladas en la presente resolución. **SEGUNDO:** Se instruye a la Secretaria General notificar la presente Resolución a las partes interesadas haciéndoles saber que contra la misma procede la interposición del recurso de reposición ante esta Junta Directiva, mismo que podrá interponerse dentro del término de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la presente resolución, de conformidad a lo establecido en el artículo 142 párrafo final de la Ley de Contratación del Estado. **TERCERO:** Se instruye a las áreas involucradas, proceder a dar cumplimiento a la presente resolución, conforme a los procedimientos administrativos legales vigentes. **CUARTO:** La presente resolución es de aplicación inmediata. **NOTIFIQUESE.**

-----Última Línea-----



CARLA MARINA PAREDES REYES
Comisionada Presidenta CI-IHSS



SAMUEL CELAYA CASTRO
Comisionado Adjunto CI-IHSS



MARCO ANTONIO DESTEPHEN SOLER
Comisionado Adjunto CI-IHSS