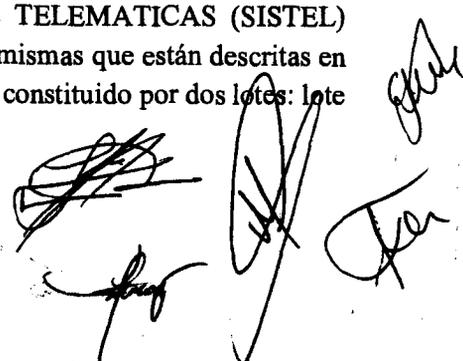


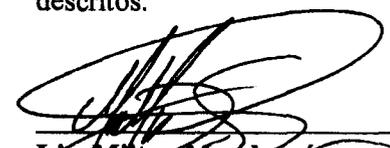
**ACTA N° 4**

**ACTA DE RECOMENDACIÓN DEL PROCESO DE LICITACION PUBLICA (LPN) No. 006-2023 "CONTRATACION DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFONICA (IP) DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)".**

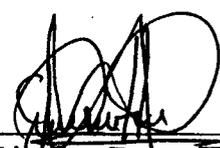
En la Ciudad de Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, a los nueve días del mes de agosto del dos mil veintitrés (2023), siendo la una en punto de la tarde (1:00 p.m.), reunidos en la Subgerencia de Suministros Materiales y Compras, ubicado en el sexto piso del Edificio Administrativo, Barrio Abajo, Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, los miembros de la Comisión de Evaluación, nombrados mediante memorando No. 3423-DE-IHSS-2023 de fecha 8 de junio del 2023, para evaluar el proceso de Licitación Pública Nacional (LPN) No.006-2023 "CONTRATACION DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFONICA (IP) DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)", integrada de la siguiente manera: Licenciado en Administración de Empresas Milthon Mondragón, representante de la Gerencia Administrativa y Financiera, Licenciado en Administración Pública José Renan Hernández, representante de la Sub Gerencia de Suministros, Materiales y Compras, Abogada Fatima Sosa, representante de la Unidad de Asesoría Legal, ingenieros Jorge Echenique y Erwin Lopez, representantes de Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC), quienes se reunieron para tratar los puntos siguientes: **PRIMERO:** Que mediante certificación de punto de acta N° SOJD-IHSS-058-2023-VIII, de fecha 13 de abril del 2023, la Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), autorizó la publicación de las bases de Licitación Pública Nacional LPN 006-2023 "CONTRATACION DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFONICA (IP) DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)" **SEGUNDO:** Para este proceso retiro base la empresa SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL), quedando como único oferente. **TERCERO:** La empresa SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL) efectuó presentación de oferta al Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) por el valor de **NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS CINCO LEMPIRAS EXACTOS (L. 998,305.00)** distribuido en dos lotes de la siguiente manera: **LOTE 1** Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica (IP) por el precio total anual de **TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS CUENARENTA Y SIETE LEMPIRAS CON CINCUENTA CENTAVOS (L. 398,347.50)** y el **LOTE N0. 2** Solución Integral de Call y Contact Center por el precio total anual de **QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE LEMPIRAS CON CINCUENTA CENTAVOS (L. 599,957.50)**. **CUARTO:** La Comisión de Evaluación, procedió a la revisión y análisis de la **documentación legal, económica-financiera** de la oferta presentada por la empresa por lo que se remitió el oficio N° 001-CE-2023 de fecha 4 de julio de 2023, donde se le solicita **SUBSANAR a la empresa SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)** la documentación siguiente 1) Constancia original de solvencia municipal, vigente a la fecha de apertura de las ofertas, extendida por la alcaldía municipal de domicilio del oferente y del representante legal 2) Certificación original de cumplimiento de normativa laboral, extendida por la Dirección General de Inspección conforme al artículo 2 numeral 8 de la Ley de Inspección del Trabajo. 3) Constancia de inscripción del registro de proveedores y contratistas del estado, extendida por la ONCAE y/o constancia que está en trámite en vista que la presente no está firmada, sellada ni autenticada por el notario. 4) Constancia extendida por la Secretaria de Estado en el Despacho del Desarrollo Económico que acredite la representación de distribuidor o agente del bien ofertado. 5) Constancia emitida por la Secretaria General del Ministerio Publico que acredite que los socios, la empresa no están sujetos a procesos de investigación a nivel nacional (con una vigencia de seis (6) meses de emisión). **QUINTO:** Una vez concluido el plazo establecido en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento, para la presentación de la documento requerida, la empresa **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**, subsanó en fecha 12 de julio del 2023, encontrándose en tiempo y forma. **SEXTO:** La Comisión de Evaluación, procedió a la revisión y análisis de la **documentación técnica**, donde señala que la empresa **SISTEMAS TELEMATICAS (SISTEL)** cumple con las especificaciones técnicas solicitadas en la base de licitación, mismas que están descritas en el cuadro de revisión del acta de Evaluación Técnica No. 3. Este proceso esta constituido por dos lotes: lote



numero uno (1) Servicio de Soporte Técnico de Mantenimiento PBX-UV0IP y lote numero dos (2) Solución Integral de Call y Contact Center cuya recomendación por Gerencia de Tecnología Información y Comunicación (GTIC) que debe de ser adjudicado a un único oferente debido a la relación técnica que existe entre ambos servicios. **QUINTO:** Una vez concluida la revisión y evaluación de la documentación legal, económica-financiera y técnica de la empresa **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)** se procedió al análisis comparativo de precios con la empresa **MATINEXSA HONDURAS**, (cotización que fue proporcionada por GTIC) se verifica que los precios de la empresa anteriormente descrita superan un 20% del valor ofertado por la empresa **SISTEMAS TELEMATICOS SISTEL** oferente único. **SEXTO:** Se recomienda la adjudicación de la **CONTRATACION DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFONICA (IP) DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)** según **LICITACION PUBLICA (LPN) No. 006-2023**, fundamentada en los artículos: 1, 5, 11, 12, 23, 27, 33, 34, 36, 38, 47, 50, 51 y 63 de la Ley de Contratación del Estado; artículos 2, 7, 11, 20, 37, 39, 53, 110, 125, 127, 131, 132, 133, 135, 136 y 139 del Reglamento de La Ley de Contratación del Estado y artículo 100 de la Ley para Optimizar la Administración Pública, Mejorar los Servicios a la Ciudadanía y Fortalecimiento de Transparencia en el Gobierno. **SEPTIMO:** No habiendo más que tratar se concluye este acto, en el mismo lugar, el primero (1) de septiembre del dos mil veinte y tres (2023) siendo las tres en punto (3:00 p.m.) y para constancia firmamos la presente los abajo descritos.



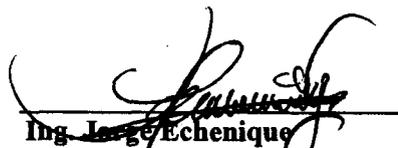
**Lic. Milton Mondragón**  
Gerencia Administrativa y Financiera



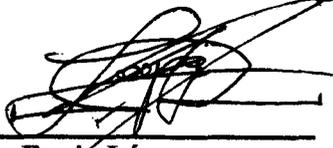
**Lic. Jose Renan Hernandez**  
Sub-Gerencia Suministros Materiales y Compras



**Abg. Fátima Sosa**  
Unidad de Asesoría Legal



**Ing. Jorge Echenique**  
Gerencia de Tecnología de la Infor. y Comun.



**Ing. Erwin López,**  
Gerencia de Tecnología de la Inf, y Comun

## ACTA NO. 3 - EVALUACIÓN TÉCNICA

### EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PROCESO LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN 006-2023 "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFÓNICA IP EN EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)"

En la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los diecisiete días del mes de julio del año dos mil veintitrés, siendo las nueve de la mañana (9:00 a.m.), reunidos en las oficinas de la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación del Instituto Hondureño de Seguridad Social, ubicado en el octavo piso del Edificio Administrativo, Barrio Abajo, Tegucigalpa M.D.C, los miembros de la Comisión Técnica de Evaluación del **PROCESO LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. LPN 006-2023 "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFÓNICA IP EN EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)"**; integrada por el Ingeniero Erwin Joel López e Ingeniero Jorge Arturo Echenique, representantes de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el objeto de revisar, analizar y evaluar, la documentación, especificaciones y condiciones técnicas solicitadas en la Sección VI. Lista de Requisitos, 3. Especificaciones Técnicas, informamos: **PRIMERO**. Se inició con la revisión de las especificaciones técnicas mínimas solicitadas en las bases de la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. LPN 006-2023, de la única empresa que participo y califico para ser evaluada técnicamente siendo esta SISTEMAS TELEMÁTICOS (SISTEL) como se detalla en el siguiente cuadro de evaluación y cumplimiento técnico:

#### EVALUACIÓN TÉCNICA

El Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), requiere la Contratación del Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento para las Plantas Telefónicas VoIP (ISSABEL v4.0) que posee el IHSS. Este proceso está constituido por dos (2) Lotes (Lote 1. Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento PBX-VOIP y Lote 2. Solución Integral de Call y Contact Center), el cual debe ser adjudicado a un único oferente debido a la relación técnica que existen entre ambos servicios. Debido a que los oferentes presentaron varios documentos que incluyen información técnica, económica, legal y manuales de uso, se utilizarán las siguientes abreviaturas para referirse a ellos, a continuación, se detalla:

- **DE**: Folio Documentación Económica
- **DLT**: Folio Documentación Legal y Técnica

  
  
v.ihss.hn

DESCRIPCIÓN	SISTEMAS TELEMÁTICOS (SISTEL)														
	CUMPLE		FOLIO												
	SI	NO	OBSERVACIÓN												
<b>LOTE 1 – SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PBX-VOIP</b>															
<b>1. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS</b>															
1. El periodo de tiempo para la Contratación del Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento para las Plantas Telefónicas VoIP que posee el IHSS será por el término de un (1) año, a partir de la orden de inicio emitida por la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación.	X		DLT 066, 072												
2. En un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la orden de inicio, el oferente adjudicado deberá realizar las actividades necesarias de actualización o migración, para las tres (3) PBX que posee IHSS.	X		DLT 072												
3. Soporte técnico local (24x7) ilimitado, por el periodo de un (1) año; para el caso de averías, incidencias, configuraciones y/o consultas técnicas, incluyendo el soporte presencial o remoto, de acuerdo con lo descrito en el presente documento, bajo los siguientes niveles de criticidad:	X		DLT 066, 072												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel de criticidad</th> <th>Modalidad de Soporte</th> <th>Horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critico</td> <td>Presencial/Asistencia Remota/Mesa de Ayuda Directa/Teléfono</td> <td>2 horas</td> </tr> <tr> <td>Moderado</td> <td>Presencial/Asistencia Remota/Mesa de Ayuda Directa</td> <td>6 horas</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>Presencial/Asistencia Remota/Mesa de Ayuda Directa</td> <td>12 horas</td> </tr> </tbody> </table>				Nivel de criticidad	Modalidad de Soporte	Horas	Critico	Presencial/Asistencia Remota/Mesa de Ayuda Directa/Teléfono	2 horas	Moderado	Presencial/Asistencia Remota/Mesa de Ayuda Directa	6 horas	Bajo	Presencial/Asistencia Remota/Mesa de Ayuda Directa	12 horas
Nivel de criticidad	Modalidad de Soporte	Horas													
Critico	Presencial/Asistencia Remota/Mesa de Ayuda Directa/Teléfono	2 horas													
Moderado	Presencial/Asistencia Remota/Mesa de Ayuda Directa	6 horas													
Bajo	Presencial/Asistencia Remota/Mesa de Ayuda Directa	12 horas													
<p>A continuación, se detallan algunos ejemplos del nivel de soporte según criticidad, pero esto no limita el tipo de soporte que brindará el oferente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel de Soporte Crítico:</b> Revisión de problemas que afecten completamente la operación del sistema.</li> <li>• <b>Nivel de Soporte Moderado:</b> Revisión de problemas que afecten parcialmente la operación general del sistema.</li> <li>• <b>Nivel de Soporte Bajo:</b> Consultas, configuraciones, revisión de problemas menores que no afecten la operación general del sistema.</li> </ul>															
4. El Oferente adjudicado deberá realizar todas las ventanas de mantenimiento correctivo que sean solicitadas para la infraestructura de Telefonía VoIP en la modalidad 24x7 (24 horas x 7 días de la semana x tiempo máximo de atención según criticidad), durante la vigencia del contrato de soporte adquirido.	X		DLT 072												
5. Se requiere un mínimo de tres (3) ventanas de mantenimiento preventivo de software y afinamiento de la solución durante la vigencia del contrato, donde se debe realizar la revisión de la configuración y operación de la solución de Telefonía VoIP.	X		DLT 072												
6. El proveedor debe brindar los accesos requeridos por la GTIC a la mesa de ayuda del Oferente, donde el IHSS podrá crear, consultar y dar seguimiento a las solicitudes de manera directa e independiente, de forma en la cual el IHSS tendrá toda la libertad de poder consultar las solicitudes realizadas, así como poder exportar los informes en formato PDF o CSV.	X		DLT 073												

2

*[Handwritten Signature]*  
v.y.f.h.s.s.h.c

7. El oferente deberá proporcionar asistencia técnica local y en idioma español respetando los tiempos de respuesta máximo antes descritos, así como ser intermediarios con el Fabricante y/o con el Proveedor de Servicios de Internet (ISP) y/o con el que brinda los servicios de SIP Trunk (Troncales SIP) para cualquier problema que se requiera la colaboración o trabajo en grupo, con el objetivo de ser resuelto en el menor tiempo posible.	X		DLT 073	
8. El Oferente adjudicado deberá instalar todas las actualizaciones de software y parches liberados por el fabricante durante el tiempo de vigencia del soporte, para los elementos objeto del contrato.	X		DLT 073	
9. Se deberá entregar una hoja de escalamiento de incidentes la cual incluya números telefónicos, correos electrónicos y horarios de servicio, del equipo técnico que apoyará ante cualquier incidente.	X		DLT 073	
10. Se requiere un mínimo de dos (2) cursos técnicos: a) En la administración y gestión de la Solución de Telefonía VoIP para cinco (5) participantes y b) En el Servicio de Soporte Técnico (Configuración, instalación y actualización de teléfonos IP, mejores prácticas PBX, entre otros) para diez (10) participantes, estos deberán ser impartidos por un ingeniero local debidamente Certificado en Asterisk. Los que deberán ser programados durante la vigencia del contrato. Se deberá proporcionar la sala de capacitación presencial o virtual.	X		DLT 073	
11. El oferente adjudicado deberá emitir un informe anual, indicando las incidencias y ventanas técnicas realizadas durante el periodo del servicio.	X		DLT 073	



## 2. TABLA DE PRODUCTOS

12. En la siguiente tabla se detallan los productos a los que se les debe brindar soporte técnico y mantenimiento:	X		DLT 069	
--	---	--	------------	--

1	PBX-BA	Región Centro Oriental y Sur	500	Centro de Datos Principal, Barrio Abajo	Tres (3) Servidores dedicados HPE ProLiant DL20 Gen10	ISSABEL v4.0	12
2	PBX-HE	Hospital de Especialidades, La Granja, Tegucigalpa	200				
3	PBX-HRN	Zona Noroccidental y Nororiental	250				

**Nota:** Si la oferente estima conveniente también podrá sugerir y ofertar una solución alternativa VOIP a la actual ISSABEL PBX v4.0 que sea igual o superior en cuanto a las características técnicas basada en Asterisk versión 18 LTS o superior, la cual también deberá cumplir con las necesidades del IHSS. Puede plantearlo como una segunda opción, siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas que requiere el IHSS. La solución debe ser de un fabricante que tenga por lo menos quince (15) años de experiencia en el mercado.

## LOTE 2 – SOLUCIÓN INTEGRAL DE CALL Y CONTACT CENTER

### 1. CONDICIONES GENERALES MÍNIMAS

1. Tiene que ser una solución del tipo "Out Off Box", en la que con todas las funciones y características base solicitadas sean operativas sin requerirse desarrollo, plugins adicionales o licencias adicionales.	X		DLT 068, 070	
Debe soportar los protocolos de telefonía SIP y PJSIP, para contar con la mayor compatibilidad posible con los sistemas del mercado.	X		DLT 070	

<p>3. Tiene que ser una solución On-Premise, no se aceptaran opciones de Cloud, o en Data Centers ajenos al de las oficinas del IHSS en Tegucigalpa.</p>	X		DLT 070	
<p>4. Las licencias iniciales por suministrar deben de ser del tipo perpetuo para un mínimo de veinte (20) agentes concurrentes, y 50 en total predefinidos para la rotación de turnos.</p>	X		DLT 068, 070	<p><b>Aclarar SISTEL:</b> Se solicita al oferente indicar el nombre del software ofertado y versión y se debe proporcionar documentación técnica del fabricante del software en idioma español.</p> <p><b>Respuesta SISTEL:</b> En fecha 21 de julio de 2023, se recibe oficio donde el oferente da respuesta a la consulta realizada, indicando que el Nombre del Software: Omnileads, Versión: 1.29.0 bajo licencia GPLv3 perpetua y no tiene límites para la cantidad de agentes concurrentes. Adicionalmente adjunta evidencia del Fabricante donde se detallan las características principales de la solución (ver documento Omnileads Documentation Version Develop).</p>
<p>5. La arquitectura de operación de la solución debe de ser mediante una instancia que opere por separado a las PBX actuales.</p>	X		DLT 070	<p><b>Aclarar SISTEL:</b> Se solicita al oferente proporcionar documentación técnica del fabricante del software donde se detalle el</p>



			funcionamiento e integración con las PBX base Asterisk.	5
			<p><b>Respuesta SISTEL:</b> En fecha 21 de julio de 2023, se recibe oficio donde el oferente da respuesta a la consulta realizada, indicando que adjunta el documento titulado "Omnileads Documentation Version Develop" Capitulo No. 4 "OML como Contact Center Integrado a una PBX basado en SIP" donde se explica cómo opera la solución ofertada con PBX basadas en Asterisk.</p>	
6. La solución propuesta debe de contar con documentación y manuales en español.	X		DLT 070	
<b>2. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS</b>				
7. Debe ser compatible e integrable de manera transparente a nuestra plataforma VoIP base Asterisk.	X		DLT 070	
8. Debe ser compatible e integrable con Asterisk versión 16 LTS y superiores.	X		DLT 070	
9. La interfaz gráfica debe ser web, y compatible con computadoras, tabletas y dispositivos móviles.	X		DLT 070	
10. Webphone HD embebido en la interfaz web.	X		DLT 070	
11. Soporte para Grabación de llamadas con un mínimo de retención de 13 meses.	X		DLT 070	
12. Marcador predictivo y progresivo.	X		DLT 070	
13. Formularios estáticos y dinámicos, los cuales cambian de acuerdo con la conversación que se tiene con el afiliado.	X		DLT 070	
14. Campañas de Entrada (Call Center).	X		DLT 070	
Campañas de Salida (Contact Center) automatizadas, y configurables que se puedan generar sin intervención de agentes humanos.	X		DLT	



*[Handwritten signature]*

00000000

			070	
16. Soporte para creación de Campañas Publicitarias (administrativas, salud, entre otras), para manejo de productos, servicios y áreas del hospital por separado.	X		DLT 070	
17. Soporte para creación Equipos de Agentes para asignación de campañas de productos, servicios y áreas del hospital específicas.	X		DLT 070	
18. Supervisión Completa, con acceso al estado de cada campaña, agentes y del sistema, espía de llamadas en tiempo real, llamadas en cola, en espera, abandonadas, atendidas y tiempos promedios; e información, cantidad, promedios de atención y estatus del agente.	X		DLT 070	
19. Varios niveles de Supervisión: a. General para todas las campañas y equipos b. Por Grupos de Equipos y Campañas	X		DLT 071	
20. Variedad de reportes avanzado: a. Identificación de números llamantes o números discados b. Distribución por Campaña, Horario, Mes, Semana, Día y Hora. c. Detalle de llamadas atendidas por Campaña, Agente, Horario d. Detalle de llamadas fallidas e. Número de intentos f. Tiempos de Waiting Totales y Promedios g. Tiempos al Habla Totales y Promedios h. Tiempos de Sesión Totales y Promedios i. Tiempos de Pausa Totales y Promedios j. Disponibilidad de Agentes: Tiempos de Inicio-Fin para Sesiones y Pausas k. Número de Agentes por Día y Hora l. Motivos de Desconexión para cada llamada establecida, por Campaña m. Motivos de No Conexión para cada intento de llamada, por Campaña n. Horarios de llamadas y destinos de enrutamiento, con sus correspondientes tiempos de espera y estados de finalización. o. Exhaustiva Granularidad de Filtrado: por Tipo de Campaña, Por Campaña, Por Grupos de Agentes y/o Agentes Individuales, Por teléfono y/o ID de Llamada, por Tipo de Conexión, por Franja Horaria continua o No Contigua. p. Ajustes por Zona horaria q. Nivel de Servicio personalizable. r. Exportación de Resultados a CSV s. Descarga y Escucha de Grabaciones desde reporte.	X		DLT 068, 071	<p><b>Aclarar SISTEL:</b> Se solicita al oferente indicar el nombre del software ofertado y se debe proporcionar documentación técnica del fabricante del software en idioma español.</p> <p><b>Respuesta SISTEL:</b> En fecha 21 de julio de 2023, se recibe oficio donde el oferente da respuesta a la consulta realizada, indicando que se incluye el módulo de reportaría avanzada "Reporting Pro u OML Premium Reports" con licencia perpetua y derecho a actualizaciones a su última versión liberada por un año.</p>
<b>3. ALCANCE</b>				
21. Licenciamiento perpetuo para veinte (20) agentes concurrentes.	X		DLT 068, 071	
22. Servicios para Instalación e Implementación de la Solución.	X		DLT	

6

*[Handwritten Signature]*

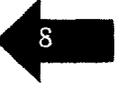


			068, 071	
23. Servicios para personalizaciones varias para los flujos de entrada/salida de llamadas, IVR, condiciones de tiempo, audios, campañas, entre otros.	X		DLT 068, 071	
24. Capacitación técnica en el uso y administración de la Solución de Call y Contact Center a todas las áreas integrantes de la operación: a. Personal IT (10 participantes mínimo) b. Call / Contact Center incluye Supervisores y Agentes (20 participantes mínimo)	X		DLT 068, 071	
25. Soporte técnico ilimitado horario de 8x5, con el mismo alcance del Lote No. 1 – ítem 3.	X		DLT 068, 071	
26. Al oferente que se le adjudique el proceso deberá presentar un Cronograma de Actividades, el cual debe incluir al menos el detalle de las actividades y tiempos de entrega para puesta en producción u operación desde la aprobación y trámites administrativos.	X		DLT 068, 071	
<b>REQUISITOS TÉCNICOS (LOTE 1 y 2)</b>				
1. Constancia emitida por el Fabricante Sangoma Technologies, indicando que el oferente es un canal oficial para comercializar el portafolio de soluciones y servicios Asterisk para Honduras (aplica para lote No. 1).	X		DLT 049, 050	
2. Constancia emitida por el fabricante, indicando que el oferente es un canal oficial para comercializar el portafolio de soluciones y servicios del producto de Call y Contact Center a ofertar para Honduras (aplica para lote No. 2).	X		DLT 068, 071	
3. El oferente deberá contar con un mínimo de un (1) especialista certificado en Asterisk, residente permanente en Honduras, las certificaciones deben ser sustentadas con copia de carta, diploma o certificado del fabricante (Digium), adicionalmente se debe incluir hoja de vida del especialista, el cual debe incluir al menos una copia de Título Universitario Completado con Nivel de estudios en Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Eléctrica o carrera afín, copia documento de identidad, copia documento que certifique sus conocimientos en Redes TCP/IP (Network + Programa CompTIA, o Cisco CCNA Completado) y copia documento conocimientos de sistemas operativos base Linux. Para todas las certificaciones debe contar con al menos diez (10) años de haberlos obtenido.	X		DLT 051- 057	
4. Presentar como mínimo dos (2) constancias originales, emitidas por empresas públicas o privadas en la República de Honduras o países de Centroamérica manifestando que el oferente ha suministrado Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP, indicando que cumplió en tiempo, por un valor contractual igual o mayor al 30% del valor ofertado y durante los últimos 2 años. La constancia deberá indicar el cumplimiento en el tiempo, con la calidad y demás obligaciones Contractuales, así como los datos de: Nombre de la persona que se puede contactar, número de teléfono y correo electrónico.	X		DLT 058- 059	
5. Declaración jurada que el ofertante se compromete a cumplir las condiciones técnicas indicadas en estas bases de licitación.	X		DLT 060	



*[Handwritten signature]*  
www.ihss.hn

**SEGUNDO:** Por lo tanto, se **CONCLUYE** que: La Empresa **SISTEMAS TELEMÁTICOS (SISTEL)**, cumple con las especificaciones técnicas solicitadas en las bases de licitación, mismas que están descritas en el cuadro de revisión de esta acta, por lo tanto, se recomienda que pueda pasar a la siguiente etapa de evaluación. **TERCERO:** No habiendo más que consignar en este acto, se cierra en el mismo lugar el día tres de agosto de dos mil veintitrés (3:00 p.m.) con la firma de los presentes.



**ING. ERWIN JOEL LÓPEZ**  
**REPRESENTANTE DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**



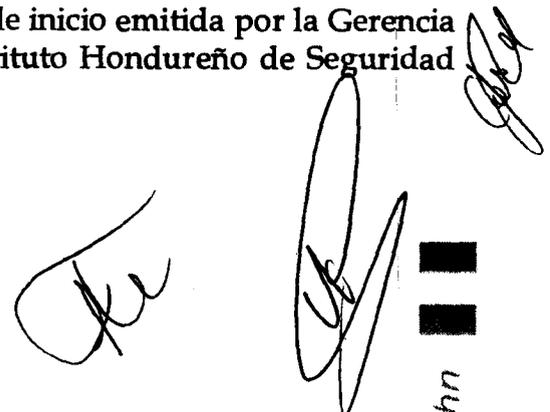
**ING. JORGE ARTURO ECHENIQUE**  
**REPRESENTANTE DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**ACTA N° 2**
**EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACION LEGAL, LICITACION PÚBLICA NACIONAL N° LPN-006-2023 "CONTRATACION DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFONICA IP EN EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL IHSS"**

En la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los tres (3) días del mes de julio del dos mil veinte y tres (2023), siendo las siete y media de la mañana (07:30 a.m.), en la Sub Gerencia de Suministros, Materiales y Compras, ubicada las oficinas en el sexto piso del Edificio Administrativo, Barrio Abajo, Tegucigalpa, M.D.C., los miembros de la Comisión de Evaluación, nombrada mediante Memorando No. 3423-DE-IHSS-2023 de fecha 8 de junio del 2023, integrada de la siguiente manera: Licenciado en Administración de Empresas Milthon Mondragón, representante de la Gerencia Administrativa y Financiera, Licenciado en Administración Pública José Renan Hernández, representante de la Sub Gerencia de Suministros, Materiales y Compras, Abogada Fatima Sosa, representante de la Unidad de Asesoría Legal, con el objeto de revisar, analizar y evaluar la Documentación Legal, de las ofertas de conformidad a la Sección I. Datos de la Licitación (DDL), IAO 11.1(h); para lo cual se procedió de la siguiente manera: **PRIMERO:** Se informa que mediante Certificación de Punto de Acta N° SOJD-IHSS-058-2023 de fecha 13 de abril del 2023, la Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social IHSS, aprobó las Bases de la Licitación Pública Nacional LPN No.006-2023 "Contratación de los Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP para el Instituto Hondureño de Seguridad Social IHSS". **SEGUNDO:** Se informa que para este proceso de Licitación Pública Nacional LPN No.006-2023, retiraron bases la siguiente empresa: SISTEL (Sistemas Telemáticos) **TERCERO:** Se hace énfasis que la recepción y apertura de sobres que contienen las ofertas se realizó el martes 13 de junio del 2023, según consta en el Acta No.1 de Recepción y Apertura de Ofertas, suscrita por cada uno de los miembros que conforman la Comisión para tal efecto En representación por la Gerencia Administrativa y Financiera, Licenciada Carolina Triminio, en representante por Sub Gerencia de Compras Materiales y Suministros Ingeniero David Andino y en representación por la Unidad de Asesoría Legal Abogada Flor Eunice Escobar. **CUARTO:** Se hace énfasis que mediante el Memorando No.175-SGP/IHSS-2023 de fecha 24 de enero del 2023, el Subgerente de Presupuesto, informo que la Disponibilidad Presupuestaria para la Licitación Pública Nacional LPN No.006-2023 "CONTRATACION DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFONICA IP EN EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL IHSS, es por UN MILLON DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS LEMPIRAS EXACTOS (1,245,600.00)" para el periodo 2023-2024 (servicio por 12 meses), la estructura de gasto que a continuación se detalla:

Fondo	ACCE Actividades Centrales
Área Funcional	AC190004 Actividades Centrales
Centro Gestor	AC217000 Gerencia de Tecnología Información y Comunicación
Pospre	24600 Servicios de Informática y Sistemas Computarizados
Monto Disponible	L 1,245,600.00

Que el contrato será vigente por un (1) año a partir de la orden de inicio emitida por la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación (GTIC) del Instituto Hondureño de Seguridad

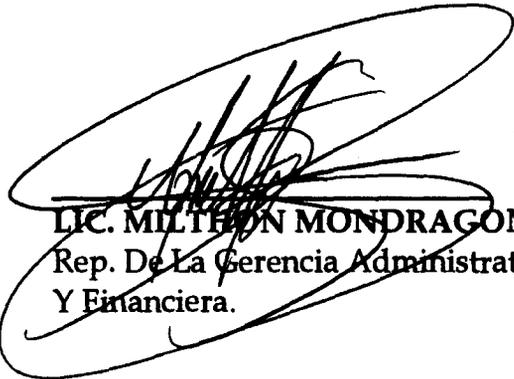




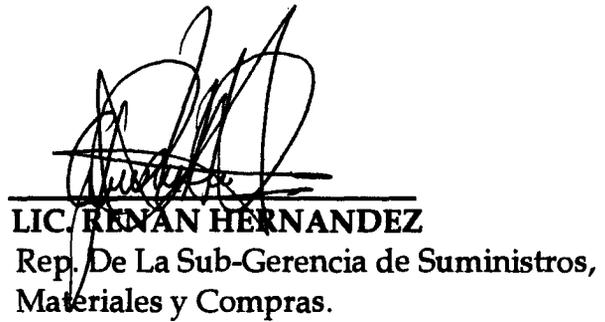

(IHSS), queda bajo la responsabilidad de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación consignar el presupuesto en el POA 2024, para el pago de los servicios durante el ejercicio fiscal del año 2024. Previo a la finalización del contrato la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIC), deberá iniciar un nuevo proceso de licitación para la Adquisición de los Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS). **QUINTO:** Se procedió a revisar la documentación de la oferta económica presentada por la única empresa participante: **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)** la cual presento una oferta económica, por un monto de **NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS CINCO EXACTOS (L.998,305.00)** presentando una Garantía de Mantenimiento de Oferta según cheque certificado No.00001211, por un monto de **VEINTE MIL LEMPIRAS EXACTOS (L.20,000.00)**, extendida por BAC CREDOMATIC, con vigencia del 05 de junio del 2023. **SEXTO:** Seguidamente los integrantes de la Comisión Evaluadora Licenciado en Administración de Empresas Milthon Mondragón, representante de la Gerencia Administrativa y Financiera, Licenciado en Administración Pública José Renan Hernández, representante de la Sub Gerencia de Suministros, Materiales y Compras, Abogada Fatima Sosa, representante de la Unidad de Asesoría Legal, procedan a revisar, analizar y evaluar la Documentación Legal, de las ofertas de conformidad a la Sección II. Datos de la Licitación (DDL) IAO 11.1 (h) de las bases de Licitación, de dicho análisis se concluye lo siguiente: La empresa **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)** debía de subsanar documentos legales solicitados en las bases de licitación, por lo que mediante Oficio N° 001-CE-LPN/006/2023 de fecha 4 de julio del 2023, se le solicito que subsanara: 1) Constancia de solvencia vigente a la fecha de apertura, extendida por la alcaldía municipal del domicilio del oferente debidamente autentica, 2) Certificación original de cumplimiento de normativa laboral, extendida por la Dirección General de Inspección conforme al artículo 2 numeral 8 de la Ley de Inspección del Trabajo, 3) Constancia de inscripción del registro de proveedores y contratistas del Estado, extendida por la ONCAE y/o constancia que esta en tramite la misma, en vista que la presenta no esta firmada, sellada , ni autenticada 4) Certificación extendida por la Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico que acredite la representación de Distribuidor o agente del bien ofertado 5) Constancia emitida por la Secretaria General del Ministerio Publico y/o constancia que se encuentre en trámite en la cual se exprese que la empresa representantes o sus socios no están sujetos al procesos de investigación a nivel nacional. Finalizado el plazo establecido de cinco (5) días hábiles para la subsanación de la documentación legal y en cumplimiento al Artículo 132 del Reglamento de la Ley de Contratación de Estado, la Comisión de Evaluación procedió a verificar lo siguiente: 1) La Empresa **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**, subsanó toda la documentación solicitada en tiempo y forma, excepto 1) Certificación extendida por la Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico que acredite la representación de Distribuidor o agente del bien ofertado., en vista que la empresa no está representando un proveedor extranjero, es una empresa local actuando por cuenta propia, así mismo **SISTEL** no ha ofertado suministros de bienes en esta licitación, si no un servicio de soporte y mantenimiento para la planta telefónica del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), lo anterior fundamentado en el artículo 21 de la ley de Contratación del Estado y artículo 27 del Reglamento de Contratación del Estado. **SEXTO:** Seguidamente los integrantes de la Comisión Evaluadora Licenciado en Administración de Empresas Milthon Mondragón, representante de la Gerencia Administrativa y Financiera, Licenciado en Administración Pública José Renan Hernández, representante de la Sub Gerencia de Suministros, Materiales y Compras, Abogada Fatima Sosa, representante de la Unidad de Asesoría Legal, se procedió a revisar, analizar y evaluar la Oferta Económica presentada por la empresa: **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**, verificando que la oferta económica presentada por esta empresa es de **NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS**



ORDEN DE COMPRA EXACTOS L. 998,305.00, cuya valor está dentro de la disponibilidad presupuestaria solicitado por el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS). El contrato es por un año, a partir de la orden de inicio, emitida por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación (GTIC) del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS). No habiendo más que tratar se firma la presente en fecha trece (13) de julio del presente año siendo las once y treinta y seis de mañana (11:36 a.m.).



**LIC. MILTON MONDRAGON**  
Rep. De La Gerencia Administrativa  
Y Financiera.



**LIC. RENAN HERNANDEZ**  
Rep. De La Sub-Gerencia de Suministros,  
Materiales y Compras.



**ABOG. FATIMA SOSA**  
Rep. De La Unidad de Asesoría Legal.



## ACTA N° 1

### RECEPCION Y APERTURA DE OFERTAS DEL PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° LPN-006-2023 "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFÓNICA IP PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL, (IHSS)".

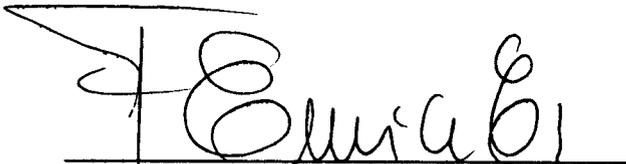
En la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los trece (13) días del mes de junio del año dos mil veintitrés (2023), siendo la ocho de la mañana (08:00 a.m.), reunidos en el Salón de Sesiones del décimo piso del edificio administrativo, Barrio Abajo, Tegucigalpa, M.D.C., mediante memorando N° 3423-DE-IHSS-2023 de fecha 08 de junio de 2023, se autoriza a los miembros que forman parte de la Comisión para el desarrollo del Acto de Recepción y Apertura de ofertas del Proceso Licitación Pública Nacional N° LPN-006-2023 "Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP en el Instituto Hondureño de Seguridad Social, IHSS" integrada de la siguiente manera: Abog. Flor Eunice Escobar, representante de la Unidad de Asesoría Legal, Ing. David Andino, representante de la Subgerencia de Suministros Materiales y Compras, el Señor Elias Elvir sustituye a la Licda. Carolina Triminio, por incapacidad laboral, representante de la Gerencia Administrativa y Financiera con el objetivo de formalizar el Acto de Recepción y Apertura de las ofertas del proceso arriba descrito, por lo tanto, se procede.

**PRIMERO:** La Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social IHSS, mediante Certificación de Punto de Acta N° SOJD-IHSS-058-2023 de fecha 13 de abril del año 2023 aprobó el Documento Base del proceso de Licitación Pública Nacional N° LPN-006-2023 "Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP en el Instituto Hondureño de Seguridad Social, (IHSS). **SEGUNDO:** Para este proceso retiró documento base únicamente la empresa Sistemas Telemáticos (SISTEL). **TERCERO:** La Comisión de Evaluación nombrada para el Acto de Recepción y Apertura, enfatiza que la atención para la recepción de ofertas, se llevó a cabo siguiendo lo establecido en el documento base del proceso de Licitación Pública Nacional N° LPN-006-2023 "Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP para el Instituto Hondureño de Seguridad Social", cerrando a las diez de la mañana (10:00 a.m.). **CUARTO:** Siguiendo con lo establecido en Ley de Contratación del Estado y enmarcado dentro de los parámetros ya establecidos, siendo las diez de la mañana con quince minutos (10:15 a.m.) se realizó el acto de la apertura de oferta, se describe a continuación, **UNICO OFERENTE**, Sistemas Telemáticos (SISTEL), presenta una oferta económica, por un monto de total de Novecientos Noventa y Ocho Mil Trescientos Cinco Lempiras Exactos (**L.998,305.00**), desglosados así: para el Lote N° 1

Acta de Recepción y Apertura de Ofertas N° LPN-006-2023 "Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP en el IHSS"

136

por un valor de L. 398,347.50 y para el Lote N° 2 por un valor de L.599,957.50; presentando una garantía bancaria de mantenimiento de oferta, mediante Cheque Certificado No.00001211, emitido el 5 de junio de 2023, extendido por Bac Credomatic , por un monto de Veinte Mil Lempiras Exactos (**L.20,000.00**), dicha oferta consta de 11 folios original y dos copias documentación económica, 78 folios original y dos copias presentando documentación legal y técnica, USB. **QUINTO:** No habiendo más que tratar, se da por concluida el Acto de Recepción y Apertura de Ofertas en el mismo lugar el día martes 13 de junio del año 2023, siendo las diez de la mañana con cuarenta y cinco minutos (10:45 a.m.) y para constancia firmamos los abajo descritos.



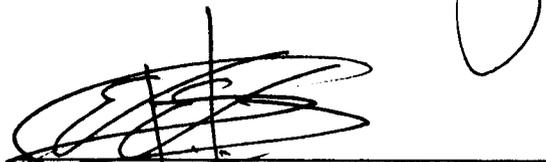
---

**ABOG. FLOR EUNICE ESCOBAR**  
Rep. De La Unidad de Asesoría Legal



---

**ING. DAVID ANDINO**  
Rep. De La Subgerencia de Suministros,  
Materiales y



---

**ELIAS ELVIR**  
Rep. De La Gerencia Administrativa  
Y Financiera

### **EMPRESA PARTICIPANTE**



---

**SABRINA HERRERA**  
Rep. De Sistemas Telemáticos (SISTEL)

## CERTIFICACIÓN DE PUNTO DE ACTA

El Suscrito Secretario de Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), por este medio **CERTIFICA**: Que, en el Libro de Actas, Tomo VI, que al efecto lleva esta Secretaría, se encuentra ubicada el Acta que se registra bajo No. **SOJD-IHSS-058-2023**, de la Sesión Ordinaria celebrada por la Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), en fecha trece (13) de abril de dos mil veintitrés (2023), donde se conoció el Punto de Agenda “**VIII. ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y RESOLUCIÓN RESPECTO A LAS BASES DEL PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN-006-2023, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFÓNICA IP PARA EL IHSS**”, en el cual, la Junta Directiva del IHSS emitió **RESOLUCIÓN** que literalmente **DICE: RESUELVE: SOJD-IHSS-58-2023-VIII la Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS). En la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los trece (13) días del mes de abril del año dos mil veintitrés (2023), VISTO: Para dictar Resolución sobre la aprobación de las bases de la Licitación Pública Nacional NO. LPN-006-2023, para la Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la planta telefónica IP para el 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 conforme al artículo 20 numeral 3 de la Ley del Seguro Social, corresponde a la Junta Directiva del IHSS, autorizar los contratos del Instituto de acuerdo con las leyes vigentes del país. CONSIDERANDO (03): Que de conformidad con los artículos 1 y 38 de la Ley de Contratación del Estado, las contrataciones que realicen los órganos de la Administración Pública Centralizada y Descentralizada, podrán llevarse a cabo por cualquiera de las modalidades siguientes: 1) Licitación Pública; 2) Licitación Privada; 3) Concurso Público; 4) Concurso Privado; y, 5) Contratación Directa. CONSIDERANDO (04): Que a través de Memorando No. 175-SGP/IHSS-2023, de**

fecha veinticuatro (24) de enero del año dos mil veintitrés (2023), emitido por la Subgerencia del Presupuesto del IHSS, se acredita disponibilidad presupuestaria para la Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la planta telefónica IP para el IHSS. **CONSIDERANDO (05):** Que a través de Memorando No. 645-UAL-2023, de fecha veintisiete (27) de marzo del año dos mil veintitrés (2023), emitido por la Unidad de Asesoría Legal, se establece que es procedente que la Junta Directiva del IHSS, autorice las Bases para el Proceso de Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la planta telefónica IP para el IHSS. **CONSIDERANDO (06):** 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 Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), en aplicación de los artículos: 235, 321, 245 numerales: 2), 11) y 29) de la Constitución de la República; 1, 47, 48, 51, 52, 116, 117 y 120 de la Ley General de la Administración Pública; 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; 1, 8, 10, 20 numeral 3) de la Ley del Seguro Social; 1 y 38 de la Ley de Contratación del Estado. **RESUELVE: PRIMERO:** Se autorizan las Bases del Proceso de Licitación Pública Nacional No. LPN-006-2023, para la Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la planta telefónica IP para el IHSS, con la salvedad que se tiene que subsanar "La Forma de Pago", la cual deberá ser de la siguiente manera: **I.** Un primer pago del treinta por ciento (30%) del valor del contrato, el cual se hará efectivo en el transcurso del primer mes de estar brindando el servicio, situación que deberá acreditar el proveedor respectivo; **II.** Un segundo pago del treinta y cinco por ciento (35%) del valor del contrato, el cual se hará efectivo en el transcurso del sexto mes de estar brindando el servicio, situación que deberá acreditar el proveedor respectivo; **III.** Un tercer pago del treinta y cinco por ciento (35%) del valor del contrato, el cual se hará efectivo al momento de la terminación satisfactoria del contrato. **SEGUNDO:** Se instruye a la Dirección Ejecutiva, que ordene a las áreas involucradas, que previo a publicar las respectivas Bases del Proceso de Licitación Pública Nacional No. LPN-006-2023, deberán realizar las subsanaciones indicadas en el numeral precedente y remitir las mismas a la Junta Directiva del IHSS a través de la Secretaría de Junta Directiva. **TERCERO:** Se instruye a la Dirección Ejecutiva, que ordene a las áreas



*involucradas, a que procedan a dar cumplimiento a la presente resolución, conforme a los procedimientos administrativos legales vigentes. **ES CONFORME A SU ORIGINAL CON EL CUAL SE CONFRONTA.** Y, para dar cumplimiento a lo aquí acordado, se le libra la presente **CERTIFICACIÓN**, en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C. Departamento de Francisco Morazán, a los ocho (08) días del mes de mayo del año dos mil veintitrés (2023).*

-----Última Línea-----



Abg. Juan Carlos M. Castellanos  
Secretario de Junta Directiva del IHSS.





**Instituto Hondureño de Seguridad Social**  
**Plan anual de Compras y Contrataciones PACC-2022**  
 Actualizado al 20 de febrero de 2023  
 Version N°1 Inicial



Código	Nombre de la adquisición	Normativa	Tipo Adquisición	Modalidad	Fuente de Financiamiento	Monto Estimado (L)	Convocatoria a participar en el proceso	Recepción y apertura de Ofertas	Evaluación de las Ofertas	Notificación de resultados a oferentes	
60	162692	ADQUISICIÓN DE TOKEN PARA FIRMA ELECTRÓNICA PARA PERSONAL DEL INSTITUTO HONDUREÑA DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)	Nacional	Bienes	Compra Menor, mínimo 2 Cotizaciones	Recursos Propios	48,081.05	15/9/2023	20/9/2023	21/9/2023	26/9/2023
61	162693	CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE FIREWALL DE PERÍMETRO EN ALTA DISPONIBILIDAD PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)	Nacional	Servicios	Licitación Publica Nacional	Recursos Propios	3,036,698.06	20/6/2023	30/7/2023	31/7/2023	15/8/2023
62	162694	CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SUSCRIPCIONES CISCO SMARTNET TOTAL CARE Y SOPORTE TÉCNICO LOCAL PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL IHSS	Nacional	Servicios	Licitación Publica Nacional	Recursos Propios	1,265,290.86	19/1/2023	28/2/2023	1/3/2023	16/3/2023
63	162695	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFÓNICA IP EN EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)	Nacional	Servicios	Licitación Publica Nacional	Recursos Propios	1,245,600.00	20/7/2023	29/8/2023	30/8/2023	14/9/2023
64	162696	CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE CENTRO DE DATOS PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL IHSS	Nacional	Servicios	Licitación Privada	Recursos Propios	747,360.00	23/4/2023	3/5/2023	4/5/2023	14/5/2023
65	162697	ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS DE UNA PÓLIZA DE SEGURO PARA EL EQUIPO ELECTRÓNICO DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS) PARA EL PERIODO 2023-2024	Nacional	Servicios	Compra Menor, mínimo 3 Cotizaciones	Recursos Propios	238,740.00	15/5/2023	20/5/2023	21/5/2023	26/5/2023
66	162698	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y SOPORTE GLOBAL PARA EL SISTEMA DE LABORATORIO DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)	Nacional	Servicios	Licitación Publica Nacional	Recursos Propios	3,133,690.00	5/6/2023	15/7/2023	16/7/2023	31/7/2023
67	162699	CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO, DERECHOS DE USO, PAQUETES DE OPTIMIZACIÓN DE BASE DE DATOS Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE DE SISTEMAS DE INGENIERÍA, EQUIPOS BIOMÉTRICOS Y SUSCRIPCIÓN MS365	Nacional	Servicios	Licitación Publica Nacional	Recursos Propios	19,814,743.22	20/7/2023	29/8/2023	30/8/2023	14/9/2023

**MEMORANDO No. 175-SGP/IHSS – 2023**

**Para:** Ing. Francisco Franco  
Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación

**De:** Lic. Jose Lorenzo Coto  
Subgerente de Presupuesto Interino

**Asunto:** DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

**Fecha:** 24 de Enero del 2023



En atención al Memorando No. 117-GTIC-IHSS-2023, de fecha 24 de Enero del 2023, le informo que existe disponibilidad presupuestaria, por un monto de L.1,245,600.00, para la "Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP en el Instituto Hondureño de Seguridad Social IHSS". Este proceso será pagado al inicio del contrato en un solo pago. La estructura presupuestaria se detalla a continuación:

<b>Fondo:</b>	ACCE	Actividades Centrales
<b>Área Funcional:</b>	AC190004	Actividades Centrales
<b>Centro gestor:</b>	AC217000	Gerencia de Tecnología Información y comunicación
<b>Pospre:</b>	24600	Servicios de Informática y Sistemas Computarizados
<b>Monto Disponible:</b>	L. 1,245,600.00	

Lo anterior sin perjuicio de los trámites administrativos y legales que correspondan.

Atentamente,

JLC/lyb  
Cc: Archivo



Normativa

Compradores Institucionales

Busqueda Avanzada

<b>Expediente</b>	LPN-006-2023
<b>Entidad</b>	Instituto Hondureño de Seguridad Social
<b>Unidad de Compra</b>	Unidad Central
<b>Objeto</b>	CONTRATACION DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFONICA IP EN EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL IHSS
<b>Fecha de Inicio</b>	04/05/2023 10:49:00 a.m.
<b>Fecha Recepción Ofertas</b>	13/06/2023 10:49:00 a.m.
<b>Fecha Cierre Aclaratorias</b>	29/05/2023 03:00:00 p.m.
<b>Tipo Fuente</b>	Recursos Nacionales
<b>Fuente</b>	Hispano-Hondureño
<b>Modalidad</b>	Licitación pública nacional
<b>Etapas</b>	Evaluación
<b>Tipo Adquisición</b>	Suministro de Bienes y/o Servicios
<b>Lugar Recepción Ofertas</b>	Salon de sesiones de la Direccion Ejecutiva del IHSS, Edificio Administrativo, 10 piso Tegucigalpa M.D.C.
<b>Valor Pliegos</b>	Lps. 300.00
<b>Contacto</b>	Ing. David Andino 22226922 david.andino@ihss.hn

Detalle de la Compra

Productos y/o Servicios Solicitados    Documentos    Participantes    Adjudicado a

Documento	Archivo
Aviso de Prensa	<a href="#">Lic117LPN-006-2023100-AvisodePrensa.PDF</a>
Pliego o Terminos de Referencia	<a href="#">Lic117LPN-006-2023201-PliegoTerminosdeReferencia.pdf</a>
Acta de Recepcion y Apertura de Ofertas	<a href="#">Lic117LPN-006-2023603-ActadeRecepcionyAperturadeOfertas.PDF</a>
Anexos al Pliego	<a href="#">Lic117LPN-006-20231402-AnexosalPliego.pdf</a>

ONCAE | TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS, 2017

**MEMORANDO No.  
1025-GAyF-2023**

08 de febrero de 2023

**PARA:** Ing. Francisco Franco  
Gerente de Tecnología de Información y Comunicación

**DE:** Lic. Edwin Orlando Medina  
Gerente Administrativo y Financiero

**ASUNTO:** Autorización Inicio de proceso e Inclusión el PACC



En referencia al Memorando 251-GTIC-IHSS-2023 y de acuerdo al procedimiento administrativo, presupuestario, legal establecido y las Disposiciones del Presupuesto vigente, se autoriza el inicio del proceso para la **Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP en el Instituto Hondureño de Seguridad Social**, por monto aproximado de L.1,245,600.00. Asimismo, se autoriza la inclusión en el PACC, sino está incluido.

Item	Descripción	Montos	Modalidad
1	Contratos de Compra	L3,000,000.01 en adelante	Licitación Pública
		L200,000.01 a L3,000,000.00	Licitación Privada
		L500,000.01 a L1,000,000.00	Tres (3) Cotizaciones válidas
		L50,000.01 a L300,000.00	Doce (2) Cotizaciones válidas
		L0.01 a L50,000.00	Una (1) Cotización válida
2	Contratos de Consultoría	L1,000,000.01 en adelante	Concurso Público
		L300,000.01 a L1,000,000.00	Concurso Privado
		L0.01 a L300,000.00	Compra Menor con un mínimo de tres (3) Propuestas Técnicas y económicas válidas
3	Contratos de Servicios de Mantenimiento y Reparación	L1,000,000.01 en adelante	Licitación Pública
		L300,000.01 a L1,000,000.00	Licitación Privada
		L50,000.01 a L300,000.00	Compra Menor con un mínimo de tres (3) cotizaciones válidas
		L10,000.01 a L50,000.00	Compra Menor con un mínimo de dos (2) cotizaciones válidas
		L0.01 a L10,000.00	Compra Menor con un mínimo de una (1) cotización válida

Se devuelve la información original con 12 folios.

Atentamente,

C: SGSMYC  
Archivo  
EM/Xiomara



RECIBIDO  
08 FEB 2023  
Jum  
9:14

**MEMORANDO**  
No.3423-DE-IHSS-2023

**PARA:** LIC. EDWIN ORLANDO MEDINA  
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**DE:** DR. JOSE GASPAR RODRIGUEZ  
DIRECTOR EJECUTIVO



**ASUNTO:** AUTORIZACION NOMBRAMIENTO

**FECHA:** 08 DE JUNIO 2023

En seguimiento al memorando No.6367-GAyF-2023 de fecha 8 de junio 2023, por éste medio **SE AUTORIZA** el nombramiento de "Licitación Pública Nacional LPN 006-2023 "Contratación de Servicio de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP en el Instituto Hondureño de Seguridad Social" e indicando a su vez que la Recepción de Ofertas se llevará a cabo en el Salón de sesiones del décimo piso del Edificio Administrativo del IHSS, Barrio Abajo, el día 13 de junio de 2023 a partir de las 8:00am. a 10:00am hora oficial, y a las 10:15am del mismo día se llevará a cabo la apertura de ofertas, según se detalla a continuación:

**COMISIÓN DE APERTURA Y RECEPCIÓN DE OFERTAS**

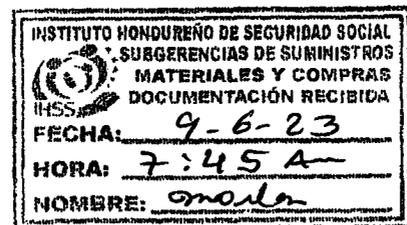
Nombre	Dependencia
Lic. Carolina Triminio	Gerencia Administrativa y Financiera
Ing. David Andino	Sub Gerencia de Suministros, Materiales y Compras
Abog. Flor Eunice Escobar	Unidad de Asesoría Legal

**COMISIÓN DE EVALUACIÓN DE OFERTAS**

Nombre	Dependencia
Lic. Milton Mondragón	Gerencia Administrativa y Financiera
Lic. José Renán Hernández	Sub Gerencia de Suministros, Materiales y Compras
Abog. Fátima Sosa	Unidad de Asesoría Legal
Ing. Jorge Echenique	Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones
Ing. Erwin López	

Atentamente,

cc: Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación  
cc: Subgerencia de Suministros, Materiales y Compras  
cc: Unidad de Asesoría Legal



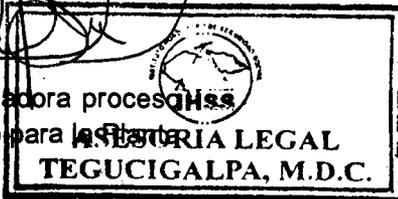
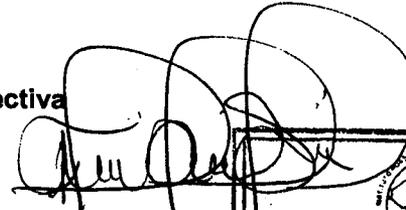
*(Handwritten signature)*  
9/6/2023  
7:54 AM

125

**MEMORANDO No. 2530-UAL-2023**

**PARA:** Doc. **GASPAR RODRIGUEZ**,  
Director Ejecutivo IHSS y Secretario Junta Directiva

**DE:** Abg. **FATIMA SOSA**  
Procurador Unidad de Asesoría Legal y miembro comisión evaluadora proceso LPN-006-2023 Contratación de Servicio de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica (IP) del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS).



ASESORIA LEGAL  
TEGUCIGALPA, M.D.C.

**ASUNTO:** OPINION LEGAL LICITACION PUBLICA NACIONAL LPN-006-2023

**FECHA:** 20 de septiembre del 2023

Cordialmente, y en atención a oficio 001/IHSS-2023 de fecha 06 de septiembre del 2023 enviado por el Representante de la Gerencia Administrativa Financiera y en su condición de Coordinador de la Comisión de Evaluación del Proceso de Licitación Pública Nacional LPN-006-2023 y en atención a la asignación realizada mediante memorando 3423-DE-IHSS de fecha 8 de junio del 2023 emitido por la Dirección Ejecutiva, en virtud del cual fue conformado el comité evaluador para el Proceso **LPN-006-2023 "Contratación de Servicio de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica (IP) del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)"**, razón por la que procedo a la emisión del dictamen correspondiente en los términos siguientes:

**I.-ANTECEDENTES**

*Mediante certificado de Punta de Acta No. SOJD-IHSS-058-2023 de fecha 13 de abril del 2023 se aprobó documentos base de Licitación Pública Nacional, LPN-006-2023 "Contratación de Servicio de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica (IP) del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)". Así mismo en memorando 2502-DE-2023 se solicita aviso, de publicación en el diario oficial la gaceta en fecha 2 de mayo del 2023.*

*El Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) requiere la Contratación del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento para las Plantas Telefónicas VoIP (ISSABEL v4.0). Este proceso está constituido por dos (2) lotes los cuales son: lote 1 Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento PBX-VOIP y lote 2 Solución Integral de Call y Contact Center, cuya recomendación de Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones (GTIC), debe de ser adjudicado un único oferente debido a la relación técnica que existe entre ambos servicios.*



De acuerdo al memorando 0251-GTIC-IHSS-2023 se solicita autorización de inicio del proceso LPN-006-2023 "Contratación de Servicio de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica (IP) del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)" mismo que está incluido en el Plan Anual de Compras y Contrataciones del 2023 con fecha estimada para la firma del contrato en el mes de septiembre 2023 por un monto de **UN MILLON DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS LEMPIRAS EXACTOS (L. 1,245,600.00)**

Según memorando No. 175-SGP/IHSS-2023 de fecha 24 de enero del 2023 la Sub Gerencia de Presupuesto, informó la existencia de la disponibilidad presupuestaria por un monto de **UN MILLON DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS LEMPIRAS EXACTOS (L. 1,245,600.00)**; dando cumplimiento de esta manera con la disposición establecida en el artículo 84 de las Disposiciones Generales del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la República para el ejercicio fiscal 2023, así como lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Contratación del Estado en relación con los artículos: 39 y 40 de su reglamento.

En vista de lo anterior en memorando 1025-GAyF-2023 de fecha 8 de febrero del 2023 la Gerencia Administrativa y Financiera señala autorización para el inicio del proceso LPN-006-2023 "Contratación de Servicio de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica (IP) del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS).

Por lo previamente señalado, mediante memorando No. 645-UAL-2023 de fecha 27 de marzo del 2023 esta Unidad de Asesoría Legal emitió dictamen con la finalidad de que la Junta Directiva aprobase los pliegos de condiciones para tales efectos elaborados mismos que efectivamente fueron aprobados por dicho órgano mediante acta No.SOJD-IHSS-058-2023-VIII de fecha 13 de abril del 2023, razón por la cual, una vez publicado en legal y debida forma la invitación correspondiente para participar en el presente proceso, fueron retirados los pliegos de condiciones por la sociedades mercantiles:

## **1. SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**

Procediéndose en fecha 13 de junio del 2023 a la apertura de las ofertas, tal como consta en el **Acta No. 1**, la cual acredita la **presentación de las ofertas** por parte de la sociedad mercantil, como único oferente:

### **1.- SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**

Ofertas y documentación que fue analizada por parte de la comisión evaluadora y fue cotejada como se establece en los pliegos de condiciones, así como por las disposiciones contenidas en la ley de contratación del Estado y su reglamento.

En dicho sentido, las ofertas económicas presentadas fueron las siguientes:

**OFERENTE UNO: SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**, el cual presentó una Oferta Económica por la cantidad total de **NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS CINCO LEMPIRAS EXACTOS (L. 998,305.00)** desglosados así, para el lote numero 1 por un valor de **TRESCINETOS NOVENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE LEMPIRAS CON CINCUENTA CENTAVOS (L.398,347.50)** y para el lote numero 2 **QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE LEMPIRAS CON CINCUENTA CENTAVOS (L. 599,957.50)** presentando asimismo una garantía de mantenimiento de oferta, mediante cheque certificado No.00001211 emitido el 5 de junio del 2023, extendido por Bac Credomatic, por el valor de **VEINTE MIL LEMPIRAS EXACTOS (L. 20,000.00)**.

Por lo antes indicado, y una vez analizada la documentación presentada por los oferentes, tal como consta en el **Acta No. 2** de fecha 13 de julio del 2023 (acta legal) fueron solicitadas las subsanaciones siguientes:

Al **OFERENTE UNO: SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**, mediante oficio N° 001-CE-LPN/006/2023 de fecha 4 de julio del 2023:

1. Constancia original de solvencia municipal, vigente a la fecha de apertura de las ofertas, extendida por la alcaldía municipal de domicilio del oferente y del representante legal 2) Certificación original de cumplimiento de normativa laboral, extendida por la Dirección General de Inspección conforme al artículo 2 numeral 8 de la Ley de Inspección del Trabajo.
2. Certificación original de cumplimiento de normativa laboral, extendida por la Dirección General de Inspección conforme al artículo 2 numeral 8 de la Ley de Inspección del Trabajo.
3. Constancia de inscripción del registro de proveedores y contratistas del estado, extendida por la ONCAE y/o constancia que está en trámite en vista que la presente no está firmada, sellada ni autenticada por el notario.
4. Certificación extendida por la Secretaria de Estado en el Despacho del Desarrollo Económico que acredite la representación de distribuidor o agente del bien ofertado.
5. Constancia emitida por la Secretaria General del Ministerio Publico que acredite que los socios, la empresa no están sujetos a procesos de investigación a nivel nacional (con una vigencia de seis (6) meses de emisión)

Subsanación para la cual le fue otorgado el plazo de cinco (5) días hábiles, tal como lo señala el artículo 5 de la Ley de Contratación del Estado, así como lo establecido en los artículos: 9 párrafo 7 y 132 de su reglamento. Acción de subsanación que una vez precluido el termino el oferente realizó conforme a lo requerido.

De igual forma, siguiendo con el proceso correspondiente se procedió en fecha 3 de agosto 2023 a realizar el análisis técnico de las ofertas, tal como consta en el **Acta No.3** misma en la cual se consignan todos los análisis y acciones pertinentes y la cual manifiesta que conforme a lo solicitado en las bases de Licitación Pública Nacional LPN-006-2023 la

empresa SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES (SISTEL) cumple con las especificaciones técnicas solicitadas en las bases de licitación, mismas que están descritas en el cuadro de revisión de esta acta.

Habiéndose procedido una vez realizado el análisis antes señalado a realizar el análisis económico de las ofertas presentadas lo cual fue consignado en el **Acta No. 2** de fecha 24 de agosto del 2023 de cuyo contenido se coteja que la oferta presentada por la empresa Se procedió al análisis comparativo de precios con la empresa MATINEXSA HONDURAS, (cotización que fue proporcionada por GTIC) se verifica que los precios de la empresa anteriormente descrita superan un 20% del valor ofertado por la empresa SISTEMAS TELEMATICOS SISTEL oferente único.

Una vez realizadas todas las acciones pertinentes tal como consta en el **Acta No. 4** de fecha 1 de septiembre del 2023 el comité de evaluación procedió a emitir la recomendación a la honorable Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), se recomienda la adjudicación de la CONTRATACION DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFONICA (IP) DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS) según LICITACION PUBLICA (LPN) No. 006-2023, fundamentada en los artículos: 1, 5, 11, 12, 23, 27, 33, 34, 36, 38, 47, 50, 51 y 63 de la Ley de Contratación del Estado; artículos 2, 7, 11, 20, 37, 39, 53, 110, 125, 127, 131, 132, 133, 135, 136 y 139 del Reglamento de La Ley de Contratación del Estado y artículo 100 de la Ley para Optimizar la Administración Pública, Mejorar los Servicios a la Ciudadanía y Fortalecimiento de Transparencia en el Gobierno.

## II.-MARCO LEGAL

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 Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) se colige 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, constituyendo 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, debido a lo cual, todas las actuaciones de sus empleados y funcionarios deberán enmarcarse dentro del contexto del principio de competencia contenido en el artículo 321 Constitucional.

En tal sentido, los contratos de suministro suscritos por esta institución se regirán de conformidad a lo establecido en la norma jurídica contenida en los artículos: 1, 3, 5, 6 y 7 de la Ley de Contratación del Estado, así como en los artículos: 1, 2, 7 literal k) y 9 de su reglamento.

De lo cual se infiere que la modalidad para la adquisición de dichos servicios deberá adoptar la forma nominada en el artículo 38 de la Ley de Contratación del Estado, es decir: licitación pública, licitación privada o contratación directa.

Encontrando los parámetros relativos a la procedencia de dichas modalidades en el artículo 84 de las Disposiciones Generales del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la República para el ejercicio fiscal 2023.

Correspondiendo la adjudicación y autorización de la celebración de las contrataciones a la Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), de conformidad artículo 12 numeral 1) de la Ley de Contratación del Estado, en relación con los artículos: 10 y 20 numeral 3) de la Ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS). Bajo cuya normativa dicho órgano se encontrará legitimado para la adjudicación de las contrataciones directas.

### III.-CONCLUSIONES

En atención a lo antes referido esta unidad legal concluye:

**PRIMERO:** De la naturaleza jurídica del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) se colige 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 constituyendo 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.

**SEGUNDO:** En atención al contenido de la norma jurídica nominada en el artículo 12 numeral 1) de la Ley de Contratación del Estado en relación con los artículos: 10 y 20 numeral 3) de la Ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) corresponderá la adjudicación y autorización para la celebración de las contrataciones en los procesos de licitación pública de mayor cuantía a la Junta Directiva del IHSS, órgano que se encuentra legitimado para la realización de dichos actos.

**TERCERO:** Según consta en el **Acta No. 1** de fecha 13 de junio del 2023 fueron recibidas las ofertas presentadas por la empresa **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**, el cual presentó una Oferta Económica por la cantidad total de **NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS CINCO LEMPIRAS EXACTOS (L. 998,305.00)** desglosados así, para el lote numero 1 por un valor de **TRESCINETOS NOVENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE LEMPIRAS CON CINCUENTA CENTAVOS (L.398,347.50)** y para el lote numero 2 **QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE LEMPIRAS CON CINCUENTA CENTAVOS (L. 599,957.50)** presentando asimismo una garantía de mantenimiento de oferta, mediante cheque certificado No.00001211 emitido el 5 de junio del 2023, extendido por Bac Credomatic, por el valor de **VEINTE MIL LEMPIRAS EXACTOS (L. 20,000.00)**.

**CUARTO:** Según consta en **Acta No. 2**, del análisis legal realizado a la documentación presentada por los oferentes de conformidad a lo establecido en los pliegos de condiciones, Ley de contratación del Estado, así como en su reglamento se concluye que la sociedad mercantil **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**, (oferente único) cumple con los requisitos legales necesarios para participar en el presente proceso.

**QUINTO:** Según consta en el **Oficio N° 001-CE-LPN/006/2023** de fecha 4 de julio del 2023, y en aplicación al contenido del artículo 132 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, a la sociedad mercantil oferente **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)** le fue solicitada la subsanación de los documentos siguientes: 1) Constancia original de solvencia municipal, vigente a la fecha de apertura de las ofertas, extendida por la alcaldía municipal de domicilio del oferente y del representante legal 2) Certificación original de cumplimiento de normativa laboral, extendida por la Dirección General de Inspección conforme al artículo 2 numeral 8 de la Ley de Inspección del Trabajo. 3) Constancia de inscripción del registro de proveedores y contratistas del estado, extendida por la ONCAE y/o constancia que está en trámite en vista que la presente no está firmada, sellada ni autenticada por el notario. 4) Certificación extendida por la Secretaria de Estado en el Despacho del Desarrollo Económico que acredite la representación de distribuidor o agente del bien ofertado. 5) Constancia emitida por la Secretaria General del Ministerio Público que acredite que los socios, la empresa no están sujetos a procesos de investigación a nivel nacional (con una vigencia de seis (6) meses de emisión). Otorgándose para tales efectos el plazo de cinco (5) días, tal como consta en el oficio antes referido, subsanación que fue realizada en tiempo y forma.

**SEXTO:** Del análisis legal realizado a la documentación presentada por el oferente: **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**., de conformidad a lo establecido en los pliegos de condiciones, la ley de contratación del Estado, así como en su reglamento se concluye que los mismos cumplen con los requisitos legales necesarios para participar en el presente proceso. Circunstancias que también cumplen, en todo en cuanto a derecho pudiere corresponder las ofertas presentadas por estos, así como en su capacidad para contratar.

**SEPTIMO:** Mediante memorando 175-SGP/IHSS-2023 la de fecha 24 de enero del 2023 la Subgerencia de Presupuesto, se acredita la disponibilidad presupuestaria.

**OCTAVO:** Según consta en **Acta No.4** contentiva de recomendación de acuerdo en el pliego de condiciones para el proceso, de **CONTRATACION DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFONICA (IP) DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)** según **LICITACION PUBLICA (LPN) No. 006-2023**, la comisión de evaluación recomendó a la Honorable Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), adjudicar al oferente **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL)**.

#### **IV.-FUNDAMENTOS DE DERECHO**

El presente dictamen legal es emitido en consideración y con fundamento en los artículos: 142 y 321 de la Constitución de la República. Artículos: 1, 47, 48, 51 y 52 de la Ley General de la Administración Pública. Artículos: 1, 3, 5, 6, 7, 15, 27, 33, 38, 57 párrafo primero de la Ley de Contratación del Estado así como los artículos: 1, 2, 7 literal k), 9, 39, 40 y 136 Párrafo Tercero Inciso a), 173 de su Reglamento. Artículo 84 las disposiciones generales

del presupuesto para el ejercicio fiscal 2023. Y los artículos: 1, 8, 10 y 20 numeral 7) de la Ley Instituto Hondureño de Seguridad Social.

#### V.-RECOMENDACIONES

En consideración al contenido del presente dictamen, así como al análisis realizado a la documentación presentada por el oferente por parte de la abogada que para tales efectos fue designada, esta unidad legal a la Honorable Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) **RECOMIENDA:**

**PRIMERO:** Que, en virtud del contenido del presente dictamen, así como del contenido del acta de recomendación emitida por la Comisión de Evaluación en fecha 1 de septiembre del 2023 **ES PROCEDENTE** que la Junta Directiva del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) acepte la oferta y consecuentemente **ADJUDIQUE: 1.-** A la sociedad mercantil **SISTEMAS TELEMATICOS (SISTEL).**

## JUSTIFICACIÓN TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLANTA TELEFÓNICA IP EN EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)

El Instituto Hondureño de Seguridad Social implementó a finales del en el año 2019, una solución de Telefonía Digital a través del Protocolo VoIP (Voz sobre protocolo de internet), ya que el IHSS contaba con soluciones de telefonía muy antiguas, equipos discontinuados los cuales no soportaban los nuevos protocolos de comunicación. Al ser el IHSS una Institución que ofrece sus servicios a los derechohabientes a lo largo del país, contando con varias ubicaciones como ser hospitales, clínicas y oficinas administrativas para atender satisfactoriamente a los derechohabientes, la comunicación interna y externa se vuelve una determinante para lo antes mencionado.

Actualmente se cuenta con una solución de telefonía VoIP, que está compuesta por tres (3) plantas telefónicas para distribuir las cargas de trabajo en diferentes zonas del país, estas PBX utilizan un Software llamado ISSABEL de código abierto de telefonía IP y comunicaciones unificadas basado en Asterisk. En la siguiente tabla se detallan los productos a los que se les debe brindar soporte técnico y mantenimiento:

1	PBX-BA	Región Centro Oriental y Sur	500	Centro de Datos Principal, Barrio Abajo	Tres (3) Servidores dedicados HPE ProLiant DL20 Gen10	ISSABEL v4.0	12
2	PBX-HE	Hospital de Especialidades, La Granja, Tegucigalpa	200				
3	PBX-HRN	Zona Noroccidental y Nororiental	250				

*Sub*

18

6  
04

Por tal motivo, se solicita la Adquisición de un Soporte Técnico Especializado, para resolver cualquier incidente o falla que presente esta solución, ya que este servicio es considerado indispensable para las operaciones Administrativas y Asistenciales que brinda el IHSS a sus beneficiarios a nivel nacional. A continuación, se comparte un diagrama de alto nivel de como esta implementada la solución de telefonía VoIP:

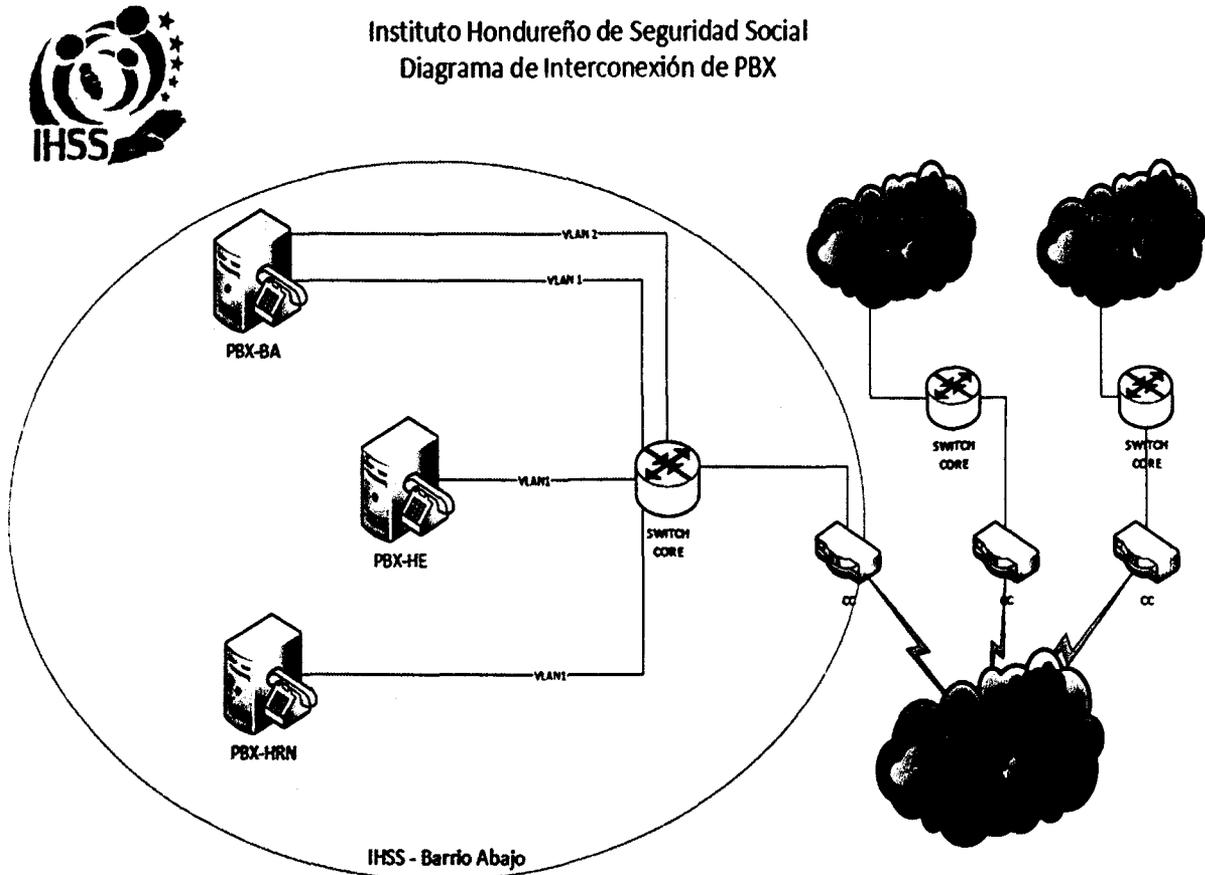


Figura No. 1 – Diagrama de Alto Nivel – Interconexión PBX IHSS

*Handwritten signature*

17

15

03

El IHSS requiere adicionalmente una solución de Call y Contact Center que pueda ser integrable de manera transparente a los Solución de telefonía VOIP que está operando actualmente, un software de call center es una herramienta que ayudara al IHSS a gestionar las operaciones telefónicas entrantes y salientes. Adicionalmente los supervisores, gestores y agentes de call centers pueden utilizarlo para gestionar llamadas entrantes, realizar llamadas, monitorizar métricas esenciales, gestionar el personal y cargar scripts automatizados para la gestión de las llamadas. El software automatiza operaciones telefónicas que, de otro modo, requerirían grandes inversiones en software telefónico y recursos de personal.

Con el servicio de soporte técnico local y la adquisición de la licencias para Call y Contact Center, el IHSS garantizará el correcto funcionamiento y operatividad de la Solución de Telefónica VoIP, asegurando los activos de información de manera ininterrumpida las 24 horas del día, los siete días de la semana, por todos los días del año (24x7x365) y por el periodo que corresponda; por lo tanto, el servicio de soporte técnico local deberá ser brindado por un proveedor especializado y autorizado por el fabricante.

Dada la naturaleza de servicios que el IHSS presta el cual debe de cumplir en beneficio de la población y del país, el Instituto debe de contar con una alta disponibilidad de los servicios tecnológicos que son de alta criticidad; brindando herramientas y soluciones que permitan a los colaboradores y usuarios finales en general contar con servicios inmediatos para asegurar la

*Handwritten signature*

16

14

INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

continuidad de las operaciones críticas del Instituto, tanto en la gestión administrativa como la clínica – hospitalaria y externa.

Debido a que el IHSS en la totalidad de las áreas de atención y gestión administrativa y medico hospitalaria; requiere el 100% de la infraestructura de hardware, sistemas, aplicaciones y servicios en alta disponibilidad y seguridad; por lo tanto la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación recomienda la Contratación de Servicios de Soporte y Mantenimiento para la Planta Telefónica IP que posee el IHSS, garantizando la continuidad de las operaciones y calidad de los proyectos o servicios tecnológicos, así como su alta disponibilidad y satisfacción al usuario final, a los derechohabientes y población en general. El precio estimado es de aproximadamente L.1,245,600.00.

Tegucigalpa, M.D.C. 06 de enero de 2023



Ing. Francisco Franco  
Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones



15