



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONTRATO DE RENOVACION DEL SERVICIO DE COLABORACION BASADO EN LA NUBE MICROSOFT PROJECT OFFICE 365 PLAN E1 Y ADQUISICION DE SUSCRIPCIONES MICROSOFT PROJECT PLAN 3 PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS), A SUSCRIBIRSE CON LA EMPRESA GBM DE HONDURAS S.A. No.154-2021.

Nosotros **RICHARD ZABLAH ASFURA**, mayor de edad, casado, Doctor en Química y Farmacia, hondureño con Tarjeta de Identidad No.0801-1944-02465 y de este domicilio, actuando en mi condición de Director Ejecutivo Interino del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), entidad con Personería Jurídica creada mediante Decreto Legislativo No.140 de fecha 19 de mayo de 1959, publicado en La Gaceta, diario oficial de la República de Honduras, con fecha 3 de julio de 1959 y nombrado mediante Resolución IHSS No.01/20-01-2014 de fecha 20 de enero del 2014, de la Comisión Interventora del IHSS, conforme a las atribuciones otorgadas mediante Decreto Ejecutivo No. PCM-011- 2014 de fecha 15 de Enero de 2014; publicado el 17 de enero de 2014 en la Gaceta, diario oficial de la República, con Oficinas Administrativas en el Barrio Abajo de Tegucigalpa, con R.T.N. No.08019003249605, quien para los efectos de este Contrato se denominará **"EL INSTITUTO"** y por otra parte la señora **ELEONORA MEJIA BAIDE**, mayor de edad, casada, Licencia en Psicología y de este domicilio con tarjeta de identidad número 0801-1955-03426, con dirección profesional en la Colonia San Ignacio Edificio SONISA, 2do nivel, contiguo a Plaza Bancatlan, con número de telefónico 2232-2319 y correo electrónico emejia@gbm.net; actuando en su calidad de Representante Legal de la **SOCIEDAD GBM DE HONDURAS S.A.**, según consta en Poder de Administración otorgado a su favor mediante Instrumento Público No.12, ante los oficios del Notario Gustavo León Gómez Rodas, inscrito en el Registro Mercantil de Francisco Morazán, inscrito bajo el No. 22280, en adelante denominado **"EL PROVEEDOR"**, hemos convenido en celebrar como en efecto celebramos, el presente **CONTRATO DE RENOVACION DEL SERVICIO DE COLABORACION BASADO EN LA NUBE MICROSOFT PROJECT OFFICE 365 PLAN E1 Y ADQUISICION DE SUSCRIPCIONES MICROSOFT PROJECT PLAN 3 PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS), A SUSCRIBIRSE CON LA EMPRESA GBM DE HONDURAS S.A. No.154-2021.**, el cual se registrará de acuerdo a las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO:** Manifiesta el Doctor **RICHARD ZABLAH ASFURA** que mediante Resolución CI IHSS-GAYF No.767-13-04-2021 de fecha 13 de abril del 2021, la Comisión Interventora adjudico el Proceso de Licitación Pública Nacional No.LPN-030-2020 **"RENOVACION DEL SERVICIO DE COLABORACION BASADO EN LA NUBE MICROSOFT PROJECT OFFICE 365 PLAN E1 Y ADQUISICION DE SUSCRIPCIONES MICROSOFT PROJECT PLAN 3 PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)**, a la empresa **GBM DE HONDURAS S.A.**, por un monto de L.3,979,865.00 para un periodo de 1 año, a partir del 6 de junio de 2021 al 6 de junio de 2022, según se describe a continuación:

DESCRIPCIÓN	GBM DE HONDURAS S.A.		
	CUMPLE		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
DETALLES TÉCNICAS REQUERIDOS			
A. CONDICIONES GENERALES			
1. El periodo de tiempo para la renovación de las suscripciones Microsoft Office 365 plan E1 y Microsoft Project Plan 3, será por 12 (doce) meses a partir del 1 de mayo del 2021.	X		4
2. El oferente adjudicado deberá activar la renovación de los servicios de Microsoft Office 365 conforme a la fecha solicitada, evitando la suspensión del servicio y pérdida de datos, esta actividad debe ser transparente para el IHSS.	X		4
3. Seguridad y privacidad. a. El oferente adjudicado no deberá analizar o procesar el contenido de los correos electrónicos del IHSS, para ningún propósito diferente al servicio contratado, por ejemplo, no deberá analizar, procesar o indexar el contenido del correo electrónico para fines publicitarios o de perfilamiento de usuarios. b. La plataforma debe contar con la certificación de seguridad ISO 27001, 27017, 27018 y CSA Star Self Assessment y las	X		4

Unidad de Asesoría Legal, séptimo piso, Edificio Administrativo, Tegucigalpa

Teléfono: (504) 2238-8178, consultas@ihss.hn

www.ihss.hn



certificaciones de seguridad y proceso: SOC1, SOC2, IRS 1075, Reglamento de protección de datos (GDPR)																
c. No se deberá recolectar ninguna información sobre el uso de Internet o la ubicación por parte de los usuarios del IHSS.																
4. Disponibilidad del servicio y Soporte técnico. a. Garantía de tiempo de actividad o disponibilidad del servicio del 99.95% como mínimo. b. Soporte técnico y asistencia al cliente (24x7x365) ininterrumpido por diferentes vías, tales como correo electrónico, teléfono o portal WEB de Soporte Técnico. <table border="1"><thead><tr><th>Nivel de Soporte</th><th>Tipo de Asistencia</th><th>Tiempo Máximo de Respuesta</th></tr></thead><tbody><tr><td>Crítico</td><td>Presencial/Asistencia Remota</td><td>1 hora</td></tr><tr><td>Moderado</td><td>Presencial/Asistencia Remota</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>Bajo</td><td>Asistencia Remota/correo electrónico/teléfono</td><td>4 horas</td></tr></tbody></table> c. 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.	Nivel de Soporte	Tipo de Asistencia	Tiempo Máximo de Respuesta	Crítico	Presencial/Asistencia Remota	1 hora	Moderado	Presencial/Asistencia Remota	2 horas	Bajo	Asistencia Remota/correo electrónico/teléfono	4 horas	X		5, 12	
Nivel de Soporte	Tipo de Asistencia	Tiempo Máximo de Respuesta														
Crítico	Presencial/Asistencia Remota	1 hora														
Moderado	Presencial/Asistencia Remota	2 horas														
Bajo	Asistencia Remota/correo electrónico/teléfono	4 horas														
5. Administración a. La plataforma debe contar con una consola de administración web, de acceso seguro a través del protocolo https, que permita realizar la gestión de los usuarios y los servicios. b. La plataforma debe permitir el acceso a la administración por medio de doble factor de autenticación. c. El fabricante debe ofrecer soporte en español a través de Internet (Portal de Administración) y Telefónico 7x24x365 y contar con una herramienta licenciada para brindar soporte remoto cuando sea requerido. d. La plataforma debe contar con reportes de disponibilidad del servicio. e. La plataforma deberá permitir el acceso basado en roles para los servicios de administración.	X		5													
6. Auditable a. El servicio debe permitir auditar los mensajes enviados y recibidos por cada usuario.	X		5													
B. CORREO ELECTRÓNICO																
7. El servicio de correo debe tener las siguientes características: 1. Tamaño de almacenamiento (servicios) por cuenta: 50 GB 2. Capacidad máxima para envío de archivos por correo electrónico: 150 MB 3. Archivos de tamaño mayor a 150 MB deben ser enviados mediante vínculos	X		5													
8. El Características de los buzones de correo. Administración y seguridad del Servicio: a. Solución certificada en Seguridad y Confidencialidad de la información en el servicio en nube como mínimo en ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018 (presentar informe de auditoría) b. Cifrado de los datos en tránsito y en reposo c. Protección con Software Anti-Virus d. Protección con Software Anti-Spam e. Protección con Software Anti-Malware f. La solución, también debe contemplar que el dominio del IHSS (IHSS.HN) no ingrese en listas negras, la solución debe permitir generar reglas para ingresar dominios de entidades que se encuentran en listas negras en dado caso de ser requerido. g. Consola de administración disponible desde un navegador Web h. Opciones de respaldo (correos electrónicos, documentos, calendarios, etc.) a un medio u equipo local. i. Capacidad de sincronizar la solución con los servicios de Active Directory. j. La solución debe de contar con la capacidad de administrar firmas corporativas de forma centralizada, estableciéndose el formato de estas y las asignaciones de forma general o granular a las diferentes cuentas del IHSS. k. La solución debe permitir la integración a servicios de SMTP y relay para el envío de correos desde aplicaciones e interfaces internas y/o externas.	X		6, 7													

[Handwritten signature]

l. La plataforma debe contar con capacidades de mensajería, calendario, contactos, tareas, que podrán ser accedidos a través del cliente de Outlook 2013 o superior. m. Integración con Microsoft Outlook 2013 o superior como cliente de correo para la plataforma. n. Interoperabilidad con dispositivos móviles (Android, iPhone, iPads, entre otros) a través de tecnologías Active Sync. o. La plataforma debe permitir la solicitud de notificaciones de lectura y notificaciones de correo entregado. p. Se debe permitir la personalización de firma institucional, el mensaje de seguridad y ecológico, colores, fuentes y el aspecto general de los mensajes de correo. q. La solución debe permitir recuperar elementos borrados y enviados. r. La operación de la herramienta debe estar soportada para sistemas operativos Windows 7, Windows 8 o superiores. Soporte de Clientes Office 2013, Office 2016, Office 2019, y office para MAC. Acceso web al correo (OWA) a través de navegadores IE 9 o superior, Firefox 17 o superior, Safari 6 y Chrome 40 o superior. s. El servicio debe permitir la definición de un mensaje de exención de responsabilidad el cual debe ser adjuntado al final de todos los correos enviados (cláusula de disclaimer). t. Sin anuncios comerciales en la interface web u. Búsqueda inteligente de correos o documentos en correos v. Capacidad de crear ALIAS de correo electrónico o grupo w. Deben de poderse realizar difusión de mensajes de correo electrónico importantes, ya sea a toda la institución o a ciertas unidades del IHSS. Debe tener capacidad de crear grupos y/o alias. x. Debe ser capaz de ser registrado en un dominio de nivel superior geográfico (.HN) (bajo el dominio personalizado @ihss.hn). y. Soportar acceso a cuentas vía IMAP, POP, POP3 z. Soportar el envío y recepción de mensajes en texto sin formato y en HTML y capacidad de configuración de auto respuestas.				
C. HERRAMIENTAS DE OFIMÁTICA ONLINE				
9. La herramienta debe brindar prestaciones de ofimática online con las siguientes características: 1. Capacidades de creación, visualización y edición de documentos Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) directamente desde el navegador de internet (Firefox, IE o Chrome) 2. La solución debe permitir el almacenamiento de documentos en la nube o localmente en el dispositivo del usuario. 3. Compartir archivos a otros usuarios internos a la organización a través de permisos de edición/visualización/comentarios. 4. La solución debe soportar edición simultánea de documentos, hojas de cálculo, presentaciones e imágenes a través de un navegador web. 5. Posibilidad de exportar el documento a los formatos más comunes de texto, hoja de cálculo o presentación compatibles con Microsoft Office, Open Office o directamente hacia PDF. 6. La herramienta puede administrarlos de forma nativa o abrirlos, crearlos y administrarlos de forma tal que los cambios en los tipos de fuentes no alteren significativamente la estructura del documento, imágenes, encabezados, tablas y otros que podrían ser alterados. 7. Las herramientas de ofimática se requieren únicamente en línea.	X		7	
D. ALMACENAMIENTO EN LA NUBE (ONEDRIVE).				
10. La solución debe contar con la opción de almacenamiento de datos, la interface debe ser fácil de usar y poseer las siguientes funcionalidades como mínimo: 1. La capacidad de almacenamiento por cada cuenta debe ser de 1 TB como mínimo. Este espacio debe ser independiente al espacio ofrecido para el buzón de correo. 2. Se debe tener la opción de cliente para trabajar en equipos Windows, Android, iOS y MAC. Esta solución debe permitir el trabajo offline y posterior sincronización. 3. Se debe garantizar la privacidad y el acceso solo al usuario asignado con base en los permisos. 4. Previsualización de archivos en formatos estándar para documentos, hojas de cálculo, presentaciones, PDF, y formatos de imágenes estándar. 5. Apertura de documentos en formatos estándar para documentos, hojas de cálculo, presentaciones. 6. Organización de los archivos y diferentes documentos, hojas electrónicas y otros archivos mediante carpetas. 7. La solución debe permitir compartir archivos o carpetas con las personas que se requiera y decidir si pueden ver, modificar o comentar el	X		7, 8	

contenido. Es importante recalcar que se debe poder compartir con usuarios dentro y fuera del IHSS, sin que esto implique un costo de licenciamiento adicional. 8. La solución debe contar con la posibilidad de almacenamiento en la nube para compartir archivos por medio de vínculos (link) dentro del almacenamiento en la nube y con el correo electrónico de forma que se pueda colaborar. 9. Debe tener las funcionalidades necesarias para aplicar seguridad y caducidades a los recursos compartidos en el almacenamiento. 10. Ver historial de las últimas acciones realizadas. 11. Como requisitos adicionales, debe de existir la opción de ampliar el tamaño de almacenamiento en forma global o individual (para un buzón específico) en caso de requerirse sin que exista afectación del servicio.				
E. MENSAJERÍA INSTANTÁNEA, VIDEOCONFERENCIAS Y FORMULARIOS (TEAMS/STREAM/FORMS)				
11. La plataforma debe contar con la opción de video conferencias y llamadas de voz en forma integrada, sin límite de tiempo. 1. La solución debe de contar con servicio de mensajería instantánea integrada propia de la solución permitiendo intercambiar mensajes (chat) con los usuarios internos de la misma. 2. El servicio de mensajería debe de ser capaz de utilizarse en dispositivos PC y móviles, como smartphones o tabletas. 3. Mensajería instantánea entre usuario a usuario 1:1. 4. Mensajería instantánea entre varios usuarios 1: muchos y muchos a muchos 5. Mensajería instantánea entre usuario interno y externo. 6. La plataforma debe permitir establecer sesiones de audio y video de PC a PC 7. Todos los contenidos de mensajería instantánea deben ser encriptados y seguros. 8. El usuario puede editar el mensaje antes de enviarlo (fuente, color y tamaño). 9. El usuario puede incluir emoticones en el mensaje 10. El usuario puede pegar objetos y URLs en el mensaje antes de enviarlo. 11. Los mensajes instantáneos deben incluir marca de tiempo (fecha y hora). 12. El sistema de mensajería instantánea debe permitir agregar participantes a un grupo o a una conversación ya existente. Integrando chat, voz o video 13. Nuevos mensajes entrantes incluyen una alerta visual (notificación) y de audio (tono), que al explorar abre la ventana de la nueva conversación 14. La sesión de mensajería instantánea debe poder iniciarse desde el indicador de presencia en la lista de contactos, de un mensaje de correo o desde el portal provisto por la solución 15. Cada usuario tendrá su propia "Reunión Virtual" en donde podrá tener una conferencia de audio (voz), video, web y escritorio compartido bajo el mismo servicio. 16. Debe tener la capacidad de presentar la pantalla de quien tenga la asignación durante la conferencia. 17. La "Reunión Virtual" debe permitir control remoto de escritorios. 18. Las llamadas y/o videoconferencias deben poder realizarse por lo menos con 20 participantes. 19. Capacidad para citar una conferencia web vía correo electrónico a todos los participantes con el link de acceso a la conferencia. 20. Capacidad para administrar permisos y roles en la conferencia bajo el control del organizador o moderador de la conferencia. 21. Capacidad para compartir archivos y otro contenido como presentaciones en PowerPoint, documentos, páginas web y escritorio, entre otros. 22. El presentador debe poder grabar la videoconferencia. 23. Silencio "mute" para todos los asistentes 24. Deshabilitar video para todos los asistentes 25. Este servicio de video conferencias y llamadas de voz debe ser compatible con equipos de cómputo de escritorio y portátiles bajo sistema operativo Windows y MacOS, así como dispositivos móviles con iOS y Android. 26. Se deben poder crear eventos en vivo según las necesidades del IHSS. 27. El servicio debe permitir crear canales con permisos de acceso según las necesidades del IHSS. 28. Los usuarios deben contar con herramientas para grabar, editar y personalizar videos con la app de MS-Stream 29. Integración de PowerApps y Teams con los vídeos de MS-Stream 30. Capacidad para crear pruebas y encuestas con MS-Forms.	X		8, 9	
F. ADMINISTRACIÓN DE CONTACTOS, CALENDARIO Y AGENDA				
12. El servicio debe contar con la administración de Contactos	X		9	

a. Administración de Contactos compartidos para toda la organización y contactos personales de cada usuario b. Agregar y/o modificar contactos con la información como mínimo su nombre, lugar de trabajo, uno o varios teléfonos móviles, uno o varios teléfonos fijos, correo electrónico personal, correo electrónico de trabajo y otra información útil tal como la fotografía y otros datos relevantes.				
13. Administración de Calendarios a. El servicio debe incluir una administración de calendario y tareas (agenda) de forma colaborativa, permitiendo calendarios en línea que permitan trabajar en equipo. b. El servicio debe permitir ver la agenda de los compañeros de trabajo (de acuerdo con los permisos brindados por el usuario) permitiendo programación de reuniones y eventos. c. Los calendarios deben poder compartirse. d. Debe poder ingresarse tareas indicando fecha, hora, lugar y estas citas deben poder compartirse mediante correo electrónico (integrado en la solución) e. Capacidad de adjuntar archivos.	X		9	
14. Administración de tareas a. El servicio debe permitir hacer un seguimiento de tareas y estas deben poder organizarse en listas indicando fechas importantes y deben poder incluirse y compartirse si así se desea mediante el calendario, con los contactos deseados.	X		9	
G. CAPACIDAD DE CREAR SITIOS COMPARTIDOS (INTRANET)				
15. La plataforma debe permitir la creación de sitios web y tener la capacidad de compartir recursos a todos los usuarios o a grupos específicos. (asignación de roles o permisos) 16. La creación de los sitios no requiere de conocimientos de diseño ni programación. 17. Debe permitir la publicación de documentos en formatos estándares como (PDF, .DOC, .XLS, .PPT) 18. Los usuarios del IHSS deben estar en capacidad de compartir y trabajar simultáneamente en documentos colocados en sitios y bibliotecas de documentos en línea. 19. Sitios de trabajo compartido, Wikis, Blogs, Espacios de trabajo de documentos, espacios de Reuniones y Plantillas en blanco para personalizar el sitio. 20. Alertas vía e-mail y notificaciones de flujos de trabajo pueden enviarse a los usuarios cuando un documento cambie o sea adicionado a un sitio. 21. Los sitios deben poder verse en equipos portátiles, escritorio y móviles. 22. La solución debe incluir opciones que permitan crear tableros de anuncios virtuales y/o crear, almacenar y compartir contenido online, así como formularios, encuestas, cuestionarios y otros. 23. La solución debe permitir crear sitios web online (internos) para compartir información (como una intranet). 24. La solución debe permitir el uso de políticas de retención y auditoría para definir los periodos de retención y expiración de documentos, proporcionando control, rastreo y seguridad de acceso.	X		9, 10	
H. MICROSOFT PROJECT PLAN 3				
25. La herramienta debe contar con las siguientes características: 1. Administración flexible de proyectos online 2. Permite usar la aplicación de escritorio de MS-Project. Una suscripción deberá ser válida para un máximo de cinco (5) PC por persona. 3. Planear y administrar proyectos, con una lista ordenada de tareas. 4. Herramientas de programación conocidas para asignar tareas de proyectos a miembros del equipo y usar diferentes vistas como Cuadrícula, Panel y Escala de tiempo (gráfico de Gantt) para supervisar la programación. 5. Integración con Microsoft 365, permite colaborar y administrar documentos mediante herramientas y aplicaciones de Microsoft (MS-Teams entre otras). 6. Permite trabajar junto con partes interesadas y miembros del equipo para editar y actualizar listas de tareas, cronogramas de proyectos y más de manera simultánea. 7. Define el equipo del proyecto, solicita recursos para el proyecto y asigna tareas del proyecto a esos recursos. 8. Colaboración con personas fuera de la Institución al concederles acceso para ver e interactuar con los proyectos, tareas y documentos.	X		10	

9. Permite personalizar la implementación de un proyecto con marca, logotipo y colores.					
10. Acceso a Sharepoint Online (para guardar proyectos en línea).					
TABLA DE PRODUCTOS Y CANTIDADES					
26. Las suscripciones que se deben renovar/adquirir, se detallan a continuación:		X		10	Enmienda No. 1: Se notifica a los oferentes que el plan a renovar para Microsoft 365 es E1.
No.	Producto	Cantidad	No. de Referencia de Producto		
1	Microsoft 365 Plan E1	1750	AAA-06229		
2	MS-Project Plan 3	30	AAA-06229		
REQUISITOS TÉCNICOS					
27. El soporte brindado por oferente adjudicado, debe ser idioma español y en caso de requerir soporte por parte del fabricante el proponente deberá ser el intermediario.		X		10	
28. Los oferentes deberán presentar la(s) certificación(es) como compañía autorizada para la reventa de licenciamiento de software y servicios Microsoft, que hayan sido extendidas directamente por Microsoft Corporation, y que le permitan cumplir con el alcance de los servicios requeridos por IHSS.		X		10, 13-14	
29. 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 suscripciones de Microsoft Office 365 plan E1 y Microsoft Project Plan 3 , 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		11, 15-16	
30. Declaración jurada que el ofertante se compromete a cumplir las condiciones técnicas indicadas en estas bases de licitación.		X		11	

SEGUNDA: VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO: El valor del servicio a suministrar por "EL PROVEEDOR", identificados en la cláusula anterior, asciende a la suma de **TRES MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO LEMPTRAS EXACTOS (L.3, 979,865.00)**. El valor todos los servicios a suministrar del contrato será pagado en Lempiras, con recursos propios. El proveedor requerirá el pago al "INSTITUTO" y adjuntará a la solicitud el informe de prestación de los servicios, validado por la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación, copia de contrato y recibo a nombre de "EL INSTITUTO". **TERCERA: PRECIO A QUE SE SUJETA EL CONTRATO:** El precio o valor del contrato incluido en la Cláusula Segunda permanecerá fijo durante el período de validez del contrato y no será sujeto a variación alguna, solo en aquellos casos en que favorezcan al "INSTITUTO". **CUARTA: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:** "EL PROVEEDOR" brindará soporte desde el primer día en relación con los servicios contratados de acuerdo con el acuerdo de nivel de servicio (SLA). **QUINTA: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** "EL PROVEEDOR" está obligado a cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a incidentes y requerimientos de servicio, notificación apropiada al Instituto de todos los mantenimientos planeados por lo menos 24 horas antes de la interrupción del servicio. Documentar los servicios provistos en este contrato, crear y mantener la documentación apropiada para resolver las incidencias en el futuro, mantener apropiadamente capacitado y entrenado al personal que asegure al Instituto el cumplimiento de nivel de servicio contratado. **SEXTA: OBLIGACIONES DEL INSTITUTO:** "EL INSTITUTO" está obligado llevar a cabo el procedimiento establecido para la solicitud del servicio y el reporte de incidentes de acuerdo a (descripción del procedimiento para solicitud). Utilizar el canal de comunicación correo electrónico, llamadas telefónicas y cualquier medio escrito como únicos canales de comunicación oficiales entre "EL INSTITUTO" y "EL PROVEEDOR", cualquier otro medio no indicado en el contrato no será tomado en cuenta. El horario de servicio será 24x7x365. Definición clara de los niveles de atención, tiempos de servicio, las penalizaciones indicando el porcentaje a deducir de la factura del Proveedor en base a Ley, la continuidad del servicio y la confidencialidad de la información proporcionada para atender las incidencias en forma oral, grafica o escrita en cualquier medio escrito o electrónico (digital), "EL PROVEEDOR" está sujeto a utilizar la información proporcionada (para atender la incidencia) únicamente para el correcto cumplimiento de sus obligaciones. **SEPTIMA: AUDITAR EL SERVICIO CONTRATADO:** "EL INSTITUTO" tendrá el derecho de auditar los servicios contratados, para esto se requerirá de acuerdo con el tipo de servicio usuario/accesos a nivel de consulta y de conformidad a las normativas, leyes o reglamentos de las instituciones que auditan o regulen al Instituto. Para ejercer este derecho el Instituto tendrá derecho de acceso a examinar en

Unidad de Asesoría Legal, séptimo piso, Edificio Administrativo, Tegucigalpa

Teléfono: (504) 2238-8178, consultas@ihss.hn
www.ihss.hn

modalidad de consulta cualquier registro pertinente a los servicios que el Instituto recibe, siempre dentro del alcance y objeto del contrato, así mismo transacciones o información sobre los servicios contratados, esto siempre dentro de los límites razonables y relacionados a los servicios descritos en el mismo. Esta auditoria puede ser en realizada en cualquier momento en forma periódica, de acuerdo con lo definido en el presente contrato (se elige de acuerdo con el servicio y las condiciones del proveedor). Este derecho podrá ser ejercido también cuando haya cambios significativos en la configuración o en cualquier aspecto del servicio.

OCTAVA: GARANTIA DE CUMPLIMIENTO: Diez (10) días hábiles después de la suscripción del contrato y con el objeto de asegurar a “EL INSTITUTO”, el cumplimiento de todos los plazos, condiciones y obligaciones de cualquier tipo, especificadas o producto de este contrato, “EL PROVEEDOR” constituirá a favor de “EL INSTITUTO”, una Garantía de Cumplimiento equivalente al quince por ciento (15%) del valor total de este contrato, vigente hasta tres (3) meses después del plazo previsto para la prestación del servicio para el año. La no presentación de la garantía solicitada en esta cláusula dará lugar a la resolución del contrato sin derivar responsabilidad alguna para “EL INSTITUTO”. La garantía de cumplimiento será devuelta por “EL INSTITUTO”, a más tardar dentro de los noventa (90) días calendario siguiente a la fecha en que “EL PROVEEDOR” haya cumplido con todas sus obligaciones contractuales.

NOVENA: CLAUSULA OBLIGATORIA DE LAS GARANTIAS: Todos los documentos de garantía deberán contener la siguiente cláusula obligatoria: “LA PRESENTE GARANTÍA ES SOLIDARIA, INCONDICIONAL, IRREVOCABLE Y DE REALIZACIÓN AUTOMÁTICA, DEBIENDO SER EJECUTADA POR EL VALOR TOTAL DE LA MISMA, AL SIMPLE REQUERIMIENTO DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS), ACOMPAÑADA DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE, SIN NECESIDAD DE TRÁMITES PREVIOS AL MISMO. SIN PERJUICIO DE LOS AJUSTES QUE PUDIERAN HABER, SI FUERE EL CASO, QUE SE HARAN CON POSTERIORIDAD A LA ENTREGA DEL VALOR TOTAL. QUEDANDO ENTENDIDO QUE ES NULA CUALQUIER CLÁUSULA QUE CONTRAVENGA LO ANTERIOR. LA PRESENTE TENDRÁ CARÁCTER DE TÍTULO EJECUTIVO Y SU CUMPLIMIENTO SE EXIGIRÁ POR LA VÍA DE APREMIO. SOMETIÉNDOSE EXPRESAMENTE A LA JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES DEL DEPARTAMENTO DE FRANCISCO MORAZÁN.” A las garantías no deberán adicionarles cláusulas que anulen o limiten la cláusula obligatoria.

DECIMA: ERRORES Y OMISIONES EN LA OFERTA: Los errores contenidos en la oferta y otros documentos presentados por “EL PROVEEDOR” y que se incorporen al contrato, correrán por cuenta y riesgo de este, independientemente de cualquiera de las garantías mencionadas en este contrato y sin perjuicio de cualquier otro derecho que “EL INSTITUTO”, pueda tener o usar para remediar la falta.

DECIMA PRIMERA: CESION DEL CONTRATO O SUB-CONTRATACION: Los derechos derivados de este contrato no podrán ser cedidos a terceros.

DECIMA SEGUNDA: SANCION POR INCUMPLIMIENTO: En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios objeto del presente contrato descritos en la Cláusula Primera “EL PROVEEDOR” pagará a “EL INSTITUTO” una multa del 0.36% del monto del servicio por cada día de atraso en la disponibilidad solicitada, sin perjuicio de las obligaciones pactadas. Si la demora no justificada diera lugar a que el total cobrado por la multa aquí establecida ascendiera al diez por ciento (10%) del valor parcial del contrato “EL INSTITUTO”, podrá considerar la resolución total del contrato y hacer efectiva la garantía de cumplimiento, sin incurrir por esto en ninguna responsabilidad de su parte. “EL INSTITUTO” no pagará bonificación alguna por el cumplimiento del contrato antes de lo previsto.

DECIMA TERCERA: RELACIONES LABORALES: “EL PROVEEDOR” asume en forma directa y exclusiva, en su condición de patrono, todas las obligaciones laborales y de seguridad social con el personal que asigne a las labores y cualquier otro personal relacionado con el cumplimiento del presente contrato, relevando completamente a “EL INSTITUTO” de toda responsabilidad al respecto, incluso en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

DECIMA CUARTA: MODIFICACIÓN: El presente Contrato podrá ser modificado dentro de los límites previstos en los Artículos 121, 122 y 123 de la Ley de Contratación del Estado, mediante la suscripción de un Adendum en las mismas condiciones que el presente contrato.

DECIMA QUINTA: CAUSAS DE RESOLUCION DEL CONTRATO: El grave o reiterado incumplimiento de las cláusulas convenidas, la falta de constitución de la garantía de cumplimiento del contrato o de las demás garantías a cargo del contratista dentro de los plazos correspondientes, la disolución de la sociedad mercantil contratista, la declaración de quiebra o de suspensión de pagos del contratista, o su comprobada incapacidad financiera, los motivos de interés público o las circunstancias imprevistas calificadas como caso fortuito o fuerza mayor, sobrevinientes a la celebración del contrato, que imposibiliten o agraven desproporcionadamente su ejecución, el incumplimiento de las obligaciones de pago más allá del plazo de cuatro (4) meses, el mutuo acuerdo de las partes, igual sucederá en caso de recorte presupuestarios de fondos nacionales que se efectúe por razón de la situación

económica y financiera del país, la estimación de la percepción de ingresos menores a los gastos proyectados y en caso de necesidades imprevistas o de emergencia, lo anterior en cumplimiento a las Disposiciones Generales del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República y de las Instituciones Descentralizadas, vigente. **DECIMA SEXTA: FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** Para los efectos del presente contrato se considera como caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificados a juicio de "EL INSTITUTO", entre otras: catástrofes provocadas por fenómenos naturales, accidentales, huelgas, guerras, revoluciones, motines, desorden social, naufragio o incendio. **DECIMA SEPTIMA: VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente contrato tendrá una vigencia de **UN (1) AÑO, A PARTIR DEL 6 DE JUNIO DE 2021 AL 6 DE JUNIO DE 2022.** **DECIMA OCTAVA: DOCUMENTOS INTEGRANTES DE ESTE CONTRATO:** Forman parte de este Contrato: El Memorando No.962-SGSMYC de fecha 13 de abril de 2021, las Actas No.1, No.2, No.3 y Acta No.4 Acta de Recomendación del Proceso de Licitación Pública Nacional No. LPN-030-2020 "RENOVACION DEL SERVICIO DE COLABORACION BASADO EN LA NUBE MICROSOFT PROJECT OFFICE 365 PLAN E1 Y ADQUISICION DE SUSCRIPCIONES MICROSOFT PROJECT PLAN 3 PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)", así como cualquier otros documentos que se anexe a este Contrato por mutuo acuerdo de las partes. **DECIMA NOVENA: NORMAS SUPLETORIAS APLICABLES:** En lo no previsto en el presente contrato, serán aplicables las normas contenidas en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento, la Ley General de la Administración Pública, la Ley de Procedimiento Administrativo, Ley de Derechos de Autor y demás relacionadas; la Ley Orgánica de Presupuesto y el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República vigente y su Reglamento, demás leyes vigentes en Honduras que guardan relación con los procesos de contratación del Estado. Y las Disposiciones Generales del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República vigente. **VIGESIMA:** En cumplimiento del numeral Primero del Acuerdo SE-037-2013 publicado el 23 de agosto de 2013, en el Diario Oficial La Gaceta, se establece "**CLAUSULA DE INTEGRIDAD**": Las partes en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTYAIP) y con la convicción de que evitando las prácticas de corrupción podremos apoyar la consolidación de una cultura de transparencia, equidad y rendición de cuentas en los procesos de contratación y adquisiciones del Estado, para así fortalecer las bases del estado de derecho, nos comprometemos libre y voluntariamente a:

1. Mantener el más alto nivel de conducta ética, moral y de respeto a las leyes de la república, así como los valores: Integridad, Lealtad Contractual, Equidad, Tolerancia, Imparcialidad y Discreción con la información confidencial que manejamos, absteniéndonos a dar informaciones públicas sobre la misma, 2) Asumir una estricta observancia y aplicación de los principios fundamentales bajo los cuales se rigen los procesos de contratación y adquisiciones públicas establecidas en la Ley de Contratación del Estado, tales como transparencia, igualdad y libre competencia; 3) Que durante la ejecución del contrato ninguna persona que actúa debidamente autorizada en nuestro nombre y representación y que ningún empleado o trabajador, socio o asociado, autorizado o no realizará: a) Prácticas corruptivas, entendiendo éstas como aquellas en la que se ofrece dar, recibir, o solicitar directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar las acciones de la otra parte; b) Prácticas Colusorias: entendiendo estas como aquellas en las que denoten sugieran o demuestren que existen un acuerdo malicioso entre dos o más partes o entre una de las partes, y uno y varios terceros, realizados con el propósito de alcanzar un propósito inadecuado, incluyendo influenciar de forma inapropiada las acciones de la otra parte; 4) Revisar y verificar toda la información que deba ser presentada a través de terceros, a la otra parte para efectos del contrato y dejamos manifestado que durante el proceso de contratación o adquisición causa de este contrato, la información intercambiada fue debidamente revisada y verificada por lo que ambas partes asumen y asumirán la responsabilidad por el suministro de información inconsistente, imprecisa o que no corresponda a la realidad, para efectos de este contrato; 5) Mantener la debida confidencialidad sobre toda la información a que se tenga acceso por razón del contrato, y no proporcionarla ni divulgarla a terceros y a su vez, abstenernos de utilizarla para fines distintos; 6) Aceptar las consecuencias a que hubiere lugar, en caso de declararse el incumplimiento de alguno de los compromisos de esta Cláusula por Tribunal competente, y sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en la que se incurra; 7) Denunciar en forma oportuna ante las autoridades correspondientes cualquier hecho o acto irregular cometido por nuestros empleados o trabajadores, socios o asociados, del cual se tenga un indicio razonable y que pudiese ser constitutivo de responsabilidad civil y/o penal. Lo anterior se extiende a los subcontratistas con los cuales el Contratista o Consultor contrate así como a los socios, asociados, ejecutivos y trabajadores de aquellos. El incumplimiento de cualquiera de los enunciados de esta cláusula dará lugar: a) De parte del Contratista o Consultor: i. A la inhabilitación para contratar con el Estado, sin perjuicio de las responsabilidades que

pudieren deducirse; ii) A la aplicación al trabajador ejecutivo representante, socio, asociado o apoderado que haya incumplido esta cláusula de las sanciones o medidas disciplinarias derivados del régimen laboral y, en su caso entablar las acciones legales que correspondan. B. De parte del Contratante: i. A la eliminación definitiva del Contratista o Consultor y a los subcontratistas responsables o que pudiendo hacerlo no denunciaron la irregularidad de su Registro de Proveedores y Contratistas que al efecto llevare para no ser sujeto de elegibilidad futura en procesos de contratación; ii. A la aplicación al empleado o funcionario infractor, de las sanciones que correspondan según el Código de Conducta Ética del Servidor Público, sin perjuicio de exigir la responsabilidad administrativa, civil y/o penal a las que hubiere lugar. En fe de lo anterior, las partes manifiestan la aceptación de los compromisos adoptados en el presente documento bajo el entendido que esta Declaración forma parte integral del Contrato firmado voluntariamente para constancia.". **VIGESIMA PRIMERA: JURISDICCION Y COMPETENCIA:** Para la solución de cualquier situación controvertida derivada de este contrato y que no pudiera arreglarse conciliatoriamente, ambas partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de Justicia de Francisco Morazán. En fe de lo cual y para constancia, ambas partes suscribimos este contrato, en la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los 8 días del mes de junio del año 2021.



DR. RICHARD ZABLAH
DIRECTOR EJECUTIVO IHSS



SRA. ELEONORA MEJIA BAIDE
REPRESENTANTE LEGAL
GBM DE HONDURAS S.A.



An IBM Alliance Company

CC: Gerencia de Tecnología e Información
Gerencia Administrativa y Financiera
Archivo/ IP