

Nota: Considerar que las palabras o párrafos resaltados en **amarillo** son aquellos que han sido modificados.

Sección II: Lista de requerimientos

Referencia eSourcing: ITB/2024/51677

“Adquisición de Licencias de Multitenant y sus Servicios Relacionados para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), bajo Acuerdo a Largo Plazo”

1. Resumen de los requerimientos

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) y la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) han firmado un Acuerdo para la ejecución del Proyecto N°21377-001, ASISTENCIA TÉCNICA AL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL - IGSS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA PARA LA SEGUNDA FASE DEL PLAN MAESTRO PARA LA MODERNIZACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LA RED HOSPITALARIA.

Con el objetivo de dar respuesta a la necesidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en adelante *IGSS*, en cuanto a la modernización tecnológica y considerando que Oracle es el manejador de base de datos que se utiliza actualmente en el IGSS con bases de datos Oracle productivas en versión 11.2.0.4., además que cuenta con un equipo Exadata X9M-2 Eight Rack, se requiere adquirir soluciones de seguridad y gestión para todas las bases de datos Oracle del IGSS, cuyos requerimientos están compuestos por el siguiente lote:

Solución Multitenant				
Lote	Ítem	Descripción	Cantidad Estimada para la primera Orden de Compra (unidades)	Cantidad Estimada para el primer año (unidades)
Único	1	Licencias Multitenant	Veintiocho (28)	Cincuenta y seis (56)
	2	Capacitación	Cuarenta (40) horas	Ochenta (80)

UNOPS tiene la intención de establecer un Acuerdo a Largo Plazo (LTA) con el licitante seleccionado, para el suministro de una cantidad estimada de licencias y sus servicios relacionados.

UNOPS no tendrá la obligación de adquirir una cantidad mínima de bienes y/o servicios relacionados al Contratista durante la vigencia del Acuerdo a Largo Plazo (LTA). Las cantidades indicadas son estimadas.

El Contratista suministrará los bienes y servicios relacionados en el momento requerido por UNOPS mediante una orden de compra formal emitida al Contratista, y conforme al procedimiento establecido en la Sección VI: Gestión contractual.

Inicialmente se espera emitir una Orden de Compra por veintiocho (28) Licencias Multitenant y

cuarenta (40) horas de capacitación. Con la primera compra de licencias, se contratarán también los servicios relacionados indicados en el punto 3 a ejecutarse por única vez.

2. Especificaciones técnicas para los bienes

La solución a adquirir se compone de bienes y servicios relacionados. En tal sentido, se despliegan las especificaciones técnicas de los bienes y seguidamente de los servicios relacionados requeridos.

2.1. Especificaciones técnicas generales

Debido a que Oracle es el manejador de base de datos que se utiliza actualmente el IGSS con bases de datos Oracle productivas, además que cuenta con un equipo Exadata X9M-2 Eight Rack, se requiere adquirir la solución Multitenant, la cual permita que una Base de Datos Oracle funcione como una base de datos contenedora (CDB). Una base de datos contenedora (CDB) consolida varias bases de datos conectadas (PDB), una colección portátil de esquemas, objetos de esquema y objetos que no son de esquema.

2.2. Especificaciones técnicas para la Solución Multitenant

A continuación, se indican las especificaciones técnicas detalladas:

Importante:

El licitante deberá adjuntar los folletos técnicos (en español) de la solución ofertada, en la cual se indique la funcionalidad de cada uno de los productos que conforman la solución ofertada y el cumplimiento de los requerimientos del presente evento.

El licitante deberá indicar el documento que adjunta y número de página donde se evidencia el cumplimiento de cada uno de los requerimientos. La indebida referenciación de la documentación, así como la falta de claridad de la misma, absuelve de responsabilidad al equipo de evaluación de ofertas por omisiones o discrepancias.

Tabla 1. Requerimientos técnicos

Lote Único	Solución Multitenant
	Requerimientos técnicos mínimos
A	Requerimientos relacionados con el Ítem 1
A01	Licencias Multitenant
A02	Vigencia perpetua
A03	Garantía
A03.1	El licenciamiento debe incluir actualizaciones y nuevas versiones del fabricante/casa matriz por un plazo de sesenta (60) meses.
A03.2	La vigencia de la garantía será por un período de sesenta (60) meses. El inicio de la misma se contará a partir del día de emisión del Acta de Recepción, por parte de la Comisión Receptora nombrada por el IGSS.
A03.3	El Contratista deberá entregar la garantía de implementación de la solución ofertada, actualizaciones y nuevas versiones del fabricante por el periodo solicitado, la garantía debe incluir la descripción completa de los alcances, beneficios y limitaciones.
A03.4	El Licitante debe ser distribuidor autorizado de la solución ofertada.
A03.5	La relación para el cumplimiento de la garantía será directamente entre el Contratista y el IGSS, a través de la Subgerencia de Tecnología. Todas las características del servicio de garantías ofrecidas, se deberán encontrar operativas en la República de Guatemala.
B	Requerimientos relacionados con el Ítem 2
B01	El Licitante deberá incluir dentro de su oferta una carta firmada por el Representante Legal, donde se compromete a impartir la capacitación relacionada con las Licencias Multitenant, la cual deberá ser en español, dictada por un instructor certificado por el fabricante/casa matriz en la solución ofertada. En caso que el Contratista sea el responsable de impartir la capacitación, deberá especificarlo en esta carta, o indicar si lo hará el fabricante, casa matriz o uno de sus afiliados.
B02	El Licitante deberá incluir en su oferta un plan de capacitación oficial del fabricante/casa matriz para estas Licencias, conteniendo un balance entre teoría y ejercicios prácticos que incluya como mínimo, los siguientes aspectos: Instalación, configuración, puesta en marcha y administración, operación diaria y solución de problemas.
B03	La capacitación deberá tener una duración mínima de cuarenta (40) horas, en sesiones de máximo cuatro (4) horas diarias, deberá ser dictada en idioma español, para mínimo cuatro (4) técnicos de la Subgerencia de Tecnología del IGSS. Al concluir la capacitación se otorgará un certificado de participación a cada uno de los asistentes.

B04	Las actividades de capacitación se coordinarán entre la Subgerencia de Tecnología y el Contratista, en horarios y días que convengan para mantener la operación del IGSS, el Contratista deberá entregar mínimo cuatro (4) vouchers de capacitación con vigencia de veinticuatro (24) meses, si la capacitación será dictada por el fabricante, casa matriz o uno de sus afiliados, deberá adjuntar adicionalmente los recibos de pago de los cursos, emitidos por el fabricante, casa matriz o el afiliado.
B05	Las modalidades de capacitación podrán ser: <ul style="list-style-type: none"> i. Presencial: en el local o laboratorio del Contratista o fabricante de las licencias o; ii. Virtual: usando los medios y recursos virtuales con los que ya cuente el Contratista o, fabricante de las licencias para este efecto, sin embargo, se requiere que el instructor del curso esté en vivo, durante la sesión virtual.
B06	La capacitación deberá incluirse en el proceso sin que se requieran pagos adicionales por parte de UNOPS o del IGSS.

2.3. Requerimientos del personal

Cada licitante propondrá la conformación de su equipo de proyecto, seleccionando los roles y perfiles necesarios para la implementación de la solución ofertada.

Sobre la autoridad de supervisión del proyecto:

La supervisión del proyecto estará a cargo del Project Manager de UNOPS, quien designará un Coordinador del Proyecto para llevar adelante el trabajo diario. El Coordinador de Proyecto deberá tener su contraparte en el equipo de proyecto del Contratista. Se requiere que la persona asignada a este rol tenga educación formal y experiencia en gestión de proyectos, preferentemente con certificación PMP o PRINCE2.

Importante: si al inicio o durante la ejecución del proyecto el Contratista requiriera hacer cambios al personal propuesto en respuesta al presente proceso licitatorio, UNOPS deberá ser consultado para el reemplazo del personal saliente. Para tal efecto, el Contratista deberá acreditar fehacientemente que el personal de reemplazo que efectuará el servicio cuenta con los conocimientos, experiencia y certificaciones del mismo nivel o superior de aquél originalmente presentado, y considerar un período de traslape mínimo de veinte (20) días calendario si ya ha iniciado el proyecto. Dichos cambios deberán contar con la aprobación de UNOPS. Para más información, referirse al documento *Condiciones Generales de Contratación para el Suministro de Bienes y la Prestación de Servicios*, punto No. 2. Responsabilidad respecto de los empleados.

3. Descripción de los servicios relacionados para el Ítem 1

Los servicios relacionados incluidos en el objeto de la adquisición, a contratarse por única vez con la compra de las primeras licencias, son los siguientes:

1. Instalación, configuración y puesta en producción
2. Soporte técnico local
3. Transferencia del conocimiento

3.1. Instalación, Configuración y Puesta en producción

1. La instalación, configuración y puesta en producción deberá realizarse en el plazo y horarios acordados con la Subgerencia de Tecnología del IGSS, para evitar la interrupción de los servicios.
2. El Contratista a partir de su experiencia en implementaciones previas y las mejores prácticas del fabricante, deberá realizar un adecuado diseño de la arquitectura, configuraciones, habilitación de las funcionalidades requeridas, pruebas e implementación de la solución propuesta, según lo coordinado con el personal técnico asignado por la Subgerencia de Tecnología del IGSS.
3. El Contratista deberá proponer y coordinar con el IGSS la instalación, configuración y puesta en producción de la solución ofertada, que incluya las funcionalidades requeridas por el IGSS relacionadas con:
 - Cambios en Administración
 - Respaldos de las bases de datos
 - Cambios en Gestión de la Seguridad
 - Cambios en Monitoreo de las Bases de datos
 - Migración de NOCDB a CDB para Exadata
4. La Subgerencia de Tecnología designará al personal que dará acompañamiento al Contratista en la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la solución requerida en el ámbito de su competencia.
5. Al finalizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento, el Contratista deberá documentar los diseños físico y lógico, finales de la solución Oracle Multitenant y la forma como se instaló y configuró esta solución. La documentación elaborada y presentada por el Contratista, deberá ser aprobada en su totalidad por el personal de la Subgerencia de Tecnología del IGSS.

3.2. Soporte Técnico Local

1. El Contratista deberá incluir actualizaciones y nuevas versiones del fabricante/casa matriz, durante sesenta (60) meses, para las Licencias Oracle Multitenant ofertadas. El Contratista será responsable de mantener al día las actualizaciones y nuevas versiones, además de brindar el soporte técnico requerido por el IGSS, durante el plazo solicitado, para lo cual deberá atender los requerimientos de la Subgerencia de Tecnología del IGSS, en su calidad de titular de las licencias y de los derechos de actualización y soporte técnico.

2. La solución ofertada debe incluir trescientas (300) horas disponibles 24x7x365 de soporte técnico local (telefónico, Internet o presencial), por un plazo de sesenta (60) meses para instalaciones, configuraciones y solventar problemas relacionados con la funcionalidad de las Licencias correspondientes al *Lote Unico, Solución Multitenant*.
3. Como parte del soporte técnico, el Contratista deberá solventar cualquier situación inesperada, fortuita o de mal manejo de las Licencias de Multitenant para mantenerlas activas. Los servicios de soporte técnico, mantenimiento y/o actualización requeridos, deberán ser prestados por el Contratista, el fabricante/casa matriz según corresponda, durante los plazos antes indicados, para lo cual deberá atender los requerimientos de la Subgerencia de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), en su calidad de titular de las licencias y de los derechos de actualización y soporte técnico. El Contratista deberá tener en cuenta los siguientes niveles de atención:
 - 1) **Prioridad Crítica:** El CONTRATISTA se compromete a atender la consulta en un plazo máximo de una (1) hora. Con todos los medios técnicos a su alcance, recomendará telefónicamente una solución o alternativa de solución en un tiempo de dos (2) horas.
 - 2) **Prioridad Alta:** El CONTRATISTA se compromete a atender la consulta en un plazo máximo de dos (2) horas. Con todos los medios técnicos a su alcance, recomendará telefónicamente una solución o alternativa de solución en un tiempo de tres (3) horas.
 - 3) **Prioridad Media:** El CONTRATISTA se compromete a dar una solución o alternativa de solución en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.
 - 4) **Prioridad Baja:** El CONTRATISTA se compromete a buscar la información y remitirla al IGSS en el momento en que la misma esté disponible.
4. El servicio podrá iniciar con una llamada telefónica o una conferencia remota y puede finalizar con la visita presencial para lograr resolver el problema planteado y el IGSS acepte formalmente la solución.
5. El Contratista deberá contar con la infraestructura necesaria en Guatemala para proveer el soporte técnico local por los medios presencial, telefónico y remoto.
6. El personal que dará el soporte técnico 24x7x365 deberá residir en Guatemala.
7. La relación para el cumplimiento del servicio de Soporte Técnico Local, seguimiento y solución de casos será directamente entre el Contratista y el IGSS, a través de la Subgerencia de Tecnología.

3.3. Transferencia del conocimiento

1. El Contratista deberá realizar la transferencia de conocimiento una vez que la solución de Oracle Multitenant, esté instalada y configurada a satisfacción del IGSS y previo a la entrega final, de conformidad a lo establecido en esta lista de requerimientos, en el plazo y horarios acordados con la Subgerencia de Tecnología del IGSS.
2. El Contratista deberá entregar un informe ejecutivo de la implementación, instalación, configuración y puesta en producción de la solución de Oracle Multitenant, dirigido a la Subgerencia de Tecnología del IGSS.
3. La transferencia de conocimiento deberá tener una duración mínima de veinticuatro (24) horas, en sesiones de máximo cuatro (4) horas diarias.

4. La transferencia de conocimientos es parte de los servicios relacionados y deberá incluirse en el proceso, sin que se requieran pagos adicionales por parte de UNOPS o del IGSS.

4. Requerimientos de entrega y tabla comparativa de datos

Los requerimientos de entrega de los componentes de la solución deberán presentarse en el formulario Tabla comparativa de datos de requerimientos de entrega, que se encuentra en el **Anexo D: Formulario de oferta técnica** de la **Sección III Anexos de la Oferta**.

Tabla 2. *Requerimientos de entrega*

Requerimientos de entrega UNOPS	
A. Plazo de entrega	<p>El plazo total para la ejecución del proyecto, incluida la instalación, configuración, puesta en producción de las licencias, y transferencia de conocimiento, no podrá ser mayor a noventa (90) días calendario, contados a partir de la firma del contrato y la reunión de lanzamiento del proyecto.</p> <p>El plazo de entrega de los derechos de uso de las Licencias, derechos de actualizaciones y nuevas versiones del fabricante, capacitación/vouchers de capacitación, no podrá ser mayor a un período de veinte (20) días calendario, contados a partir de la firma del contrato y la reunión de lanzamiento del proyecto.</p> <p>Cada uno de los entregables del proyecto será validado por el personal del IGSS y se dejará registrada la conformidad de cada entregable en un documento.</p>
B. Condiciones de entrega	<p>Los derechos de uso de las licencias, derechos de actualizaciones y nuevas versiones del fabricante y la garantía deberán ser entregados en la Subgerencia de Tecnología del IGSS, ubicada en el tercer nivel, oficinas centrales, 7 avenida 22-72 zona 1, Centro Cívico, Ciudad de Guatemala, Guatemala, a nombre del del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en adelante IGSS.</p>

C. Forma de pago	<p>Las órdenes de compra vinculadas con la compra de licencias y horas de capacitación serán canceladas a través de un único pago de la orden de compra correspondiente, una vez que se lleve a cabo la entrega de los derechos de uso de las licencias y, en el caso de la capacitación, una vez que ésta haya sido impartida de conformidad con el IGSS, dentro de un plazo de treinta (30) días siguientes a la recepción a satisfacción en UNOPS de la documentación de pago en consideración total de la prestación completa y satisfactoria de conformidad con el Contrato.</p> <p>Con respecto a la contratación de los servicios relacionados, se realizará un único pago del cien (100%) por ciento, del monto contractual, una vez se lleve a cabo la instalación, configuración, puesta en marcha y transferencia de conocimiento de la Solución Oracle Multitenant y emitida la conformidad por parte del IGSS, dentro de un plazo de treinta (30) días siguientes a la recepción a satisfacción en UNOPS de la documentación de pago, en consideración total de la prestación completa y satisfactoria de conformidad con el Contrato.</p> <p>Sin perjuicio de hacer efectivas las deducciones por los retrasos imputables al Contratista (véase Sección IV: Modelo de Contrato y sus anexos, Anexo 1: Condiciones Especiales, Cláusula 29. Liquidación de Daños y Perjuicios).</p>
D. Detalles sobre el consignatario	Oficinas de UNOPS Guatemala ubicadas en 3a. Avenida 12-38 zona 10 Edificio Paseo Plaza, 3 Avenida, Cdad. de Guatemala.
E. Derecho de UNOPS de modificar cantidades	En el momento de adjudicación del contrato, UNOPS se reserva el derecho de modificar la cantidad de los bienes y/o servicios relacionados especificados supra, siempre que la variación no supere un veinte por ciento (20%), sin ningún cambio en los precios unitarios u otros términos y condiciones del llamado a licitación.

5. Disposiciones especiales

1. El Licitante será responsable de analizar las especificaciones generales, técnicas y disposiciones especiales. Así mismo, será riesgo exclusivo del Licitante la omisión de cualquier información, así como tomar en cuenta todas las condiciones para su cumplimiento con el objeto y alcance del presente proceso de licitación. La presentación de una oferta será considerada como evidencia suficiente de que el Licitante tiene pleno conocimiento de todas y cada una de las condiciones de la presente licitación.
2. ~~Se recomienda al licitante realizar una visita técnica a las instalaciones centrales del IGSS, a fin de que pueda dimensionar el alcance de la solución requerida. La fecha y hora previstas para las visitas se informará previo a la presentación de ofertas.~~
3. El Licitante deberá contar con un mínimo de tres (3) proyectos ejecutados relacionados con la implementación de la solución ofertada, los cuales se hayan ejecutado en los últimos cinco años (5) años, en la región de Latinoamérica.

4. Se requiere al menos un técnico especialista con las siguientes certificaciones, y se entiende que un mismo técnico puede tener varias de las certificaciones solicitadas:
 1. Oracle Exadata Database Machine and Cloud Service Certified, Implementation Specialist.
 2. Oracle Database Administration Certified Professional.
5. Los bienes y servicios ofertados deberán ser entregados bajo la modalidad “LLAVE EN MANO”, garantizando compatibilidad, integración, interoperabilidad y funcionalidad entre los mismos, es decir, que todos los elementos necesarios para que la solución de oracle Multitenant, funcione correctamente, tanto los equipos como los servicios requeridos, deberán incluirse sin costo adicional, aunque no hayan sido especificados.
6. El Contratista deberá realizar la entrega de los Derechos de uso de licencias, actualizaciones y nuevas versiones del fabricante/casa matriz a través de una carta en original firmada por el representante legal. En dicha carta se deberán incluir las especificaciones de los derechos de uso adquiridos, el período de validez de los mismos y hacer constar que los Derechos de uso de licencias fueron asignados ante el fabricante a favor del IGSS, a través de un documento emitido por el fabricante/casa matriz o que esto se pueda verificar en el portal del fabricante/casa matriz. Así mismo se deberá adjuntar la garantía de implementación de la solución ofertada, actualizaciones y nuevas versiones del fabricante/casa matriz indicado en el numeral 4 Requerimientos de entrega y tabla comparativa de datos.
7. El Licitante deberá presentar la oferta por todo lo requerido, no se aceptarán ofertas parciales y/o que no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas.
8. El Licitante deberá presentar toda la documentación en español. Si acompaña documentación en otro idioma, deberá adjuntar su respectiva traducción. Se exceptúa manuales o documentación técnica.

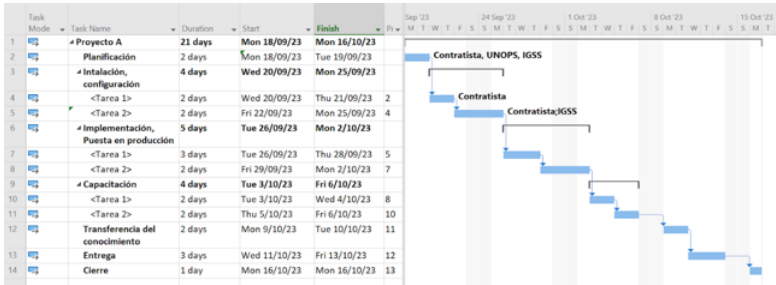
6. Conformidad de los bienes y servicios relacionados

1. La Subgerencia de Tecnología del IGSS nombrará una Comisión Receptora conformada por tres (3) técnicos con conocimientos en la materia.
2. La Comisión Receptora tiene la responsabilidad de suscribir un Acta de Recepción en la cual se haga constar que las licencias fueron recibidas, instaladas, configuradas y probadas de conformidad con lo establecido en las presentes disposiciones.
3. La evidencia de lo anterior podrá obtenerla por medio de los documentos de aceptación de los entregables del proyecto, firmados por el personal del IGSS que verificó el cumplimiento y la documentación técnica entregada por el Contratista.

7. Documentación de índole técnica a presentar con la oferta

Tabla 3. Detalle de documentación técnica a presentar con la propuesta

Documento	Indicaciones
Información técnica de soporte	El licitante deberá presentar los catálogos, manuales y/o documentos técnicos emitidos por el fabricante/casa matriz que sustenten el cumplimiento de los requerimientos técnicos.
Autorización del fabricante	El licitante deberá demostrar que es distribuidor autorizado para Guatemala para los componentes que forman parte de la solución ofertada. El cumplimiento de lo solicitado podrá brindarse mediante la presentación del Formulario de autorización del fabricante según formato proporcionado o el contrato que posee con el fabricante (ver Anexo F: Formulario de autorización del fabricante/Contrato).
Cumplimiento de especificaciones técnicas	El Licitante deberá presentar el Anexo D: Formulario de oferta técnica declarando que garantiza que los bienes y servicios ofertados cumplen las especificaciones técnicas requeridas.
Experiencia del licitante	El licitante deberá presentar todos los documentos que respalden cada una de las experiencias indicadas en el Anexo J: Formulario de experiencia del licitante y equipo de proyecto, tabla 1 Experiencia y trayectoria, tales como: contrato, orden de compra, factura u otro documento que describa, como mínimo, el alcance del proyecto, su duración y el equipo de técnicos provisto por el licitante.
	El licitante deberá presentar toda la documentación que acredite que tanto los miembros del equipo de proyecto como el personal técnico que brindará el servicio según lo especificado en el Anexo J: Formulario de experiencia del licitante y equipo de proyecto, tabla 2, Equipo de trabajo, cuentan con las certificaciones correspondientes (ver inciso 4 del apartado 5. Disposiciones especiales) y que están calificados para trabajar con los componentes de la solución ofertada.
	El licitante deberá incluir copia simple legible de los atestados del personal que brindará los servicios con copia de los certificados de estudio y trabajo. Además fotocopia de las certificaciones solicitadas para los técnicos que brindarán los servicios, un técnico puede tener varias de las certificaciones solicitadas.

<p>Plan de Proyecto</p>	<p>El Licitante deberá incluir un plan preliminar de proyecto para la instalación, configuración, puesta en marcha y transferencia de conocimiento de la solución ofertada para llevar a cabo las actividades requeridas para su correcta implementación.</p> <p>El mismo deberá incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un detalle descriptivo de cada uno de los puntos mencionados en los servicios relacionados, con el alcance esperado. • Un cronograma tentativo del proyecto, incluyendo las actividades para llevarlo a cabo. Se espera el cronograma en formato Gantt donde para cada actividad de detalle se incluya: fecha tentativa de inicio y fin, dependencias con otras tareas y recursos responsables de llevarlas a cabo (tanto del Contratista como del IGSS). Según ejemplo a continuación. <div data-bbox="500 741 1271 1024">  </div> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del equipo de proyecto, sus roles y cantidad de personas incluidas. • Análisis de riesgos preliminares y estrategias de respuesta sugeridas. • El Plan de Proyecto debe completarse en el Anexo I: Formulario de Plan de Proyecto propuesto de la Sección III - Anexos de oferta.
<p>Capacitación</p>	<p>El Licitante deberá incluir dentro de su oferta una carta firmada por el Representante Legal, en la cual se compromete a impartir la capacitación relacionada con las Licencias Multitenant, que deberá ser en español, dictada por un instructor certificado por el fabricante/casa matriz en la solución ofertada. En caso que el Contratista sea el responsable de impartir la capacitación, debe especificarlo en esta carta o indicar si lo hará el fabricante, casa matriz o uno de sus afiliados.</p> <p>El Licitante deberá incluir en su oferta un plan de capacitación oficial del fabricante/casa matriz para estas Licencias, conteniendo un balance entre teoría y ejercicios prácticos que incluya como mínimo, los siguientes aspectos: Instalación, configuración, puesta en marcha y administración, operación diaria y solución de problemas.</p>

Transferencia de conocimiento	El Licitante deberá incluir dentro de su oferta una carta de compromiso para la transferencia de conocimiento, en la cual confirme que se mostrará la forma en que la solución ofertada quedó configurada de conformidad a lo establecido en la lista de requerimientos.
Soporte técnico	El Licitante deberá adjuntar a su oferta una declaración jurada, en la cual confirme que brindará el soporte técnico solicitado, que cuenta con la infraestructura necesaria en Guatemala para proveer el soporte local por los medios presencial, telefónico y remoto.
	De ser licitante extranjero, deberá presentar una carta de compromiso emitida por una empresa en Guatemala que se comprometa a representarlo y brindar el soporte técnico local, en caso de resultar adjudicado, lo que deberá formalizar legalmente siendo éste un requisito previo de firma de contrato.
Garantía de fábrica	El licitante deberá presentar una carta firmada por el Representante Legal, en la cual se compromete a brindar la garantía de implementación de la solución ofertada por un periodo de sesenta (60) meses, de acuerdo con los requerimientos de la presente licitación.
	El licitante deberá presentar una carta firmada por el Representante Legal o el fabricante, en la cual se compromete a brindar la garantía de fábrica, actualizaciones y nuevas versiones del fabricante con cobertura en sitio, para los componentes que integran la solución ofertada durante un periodo de sesenta (60) meses, de acuerdo con los requerimientos de la presente licitación, contados a partir de la fecha en que el IGSS extienda el Acta de Recepción de haber recibido a su entera satisfacción del IGSS de la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución objeto de la presente contratación.