

**RESOLUCIÓN No. 17-2025**

SUBCONTRALORÍA ADMINISTRATIVA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS: Guatemala, trece de febrero de dos mil veinticinco.-----

**CONSIDERANDO:**

Que la Contraloría General de Cuentas para la adquisición de sus bienes y servicios, está obligada a seguir los procedimientos que estipula la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.

**CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 47 de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala establece la *“Suscripción del Contrato. Los contratos que se celebren en aplicación de la presente ley, serán suscritos dentro del plazo de diez (10) días contados a partir de la adjudicación definitiva en representación del Estado...”*. Asimismo el artículo 48 de la normativa antes citada estipula *“Aprobación del Contrato. El contrato a que se refiere el artículo anterior, será aprobado por la misma autoridad que determina el Artículo 9 de esta ley, según el caso...”*. El Artículo 21 Ter. De la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República regula: *“Funciones de la Subcontraloría Administrativa. La Subcontraloría Administrativa tiene como función específica realizar, evaluar, implementar, supervisar y ejecutar todas las actividades administrativas, financieras y operacionales de la Contraloría General de Cuentas como entidad técnica y descentralizada”*.

**CONSIDERANDO:**

Que con fecha veintisiete de enero de dos mil veinticinco se suscribió el Contrato Administrativo Número DA-03-2025 que documenta la contratación del servicio de *“LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO”*; suscrito por el Director de la Dirección Administrativa de la Contraloría General de Cuentas Licenciado Abner Josué Herrera Mont y el Mandatario Especial con Representación de la Entidad CORPORACIÓN MS, SOCIEDAD ANÓNIMA, señor Sergio Gerardo García Arriaga.

**POR TANTO:**

Con fundamento en lo que preceptúan los artículos 11, 21 Bis, 21 Ter y 21 Quáter del Decreto Número 31-2002, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, lo preceptuado en los artículos 3, 9 y 48 del Decreto Número 57-92, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado; y el artículo 42 del Acuerdo Gubernativo Número 122-2016 del Presidente de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, este Despacho.

**RESUELVE:**

**1. APROBAR EL CONTRATO ADMINISTRATIVO NÚMERO DA-03-2025 QUE DOCUMENTA LA CONTRATACIÓN DE “LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO”,** de fecha veintisiete de enero de dos mil veinticinco, suscrito por el Director de la Dirección Administrativa de la Contraloría General de Cuentas, Licenciado Abner Josué Herrera Mont y el Mandatario Especial con Representación de la Entidad CORPORACIÓN MS, SOCIEDAD ANÓNIMA, señor Sergio Gerardo García Arriaga; por un monto de ochocientos nueve mil quetzales exactos (Q

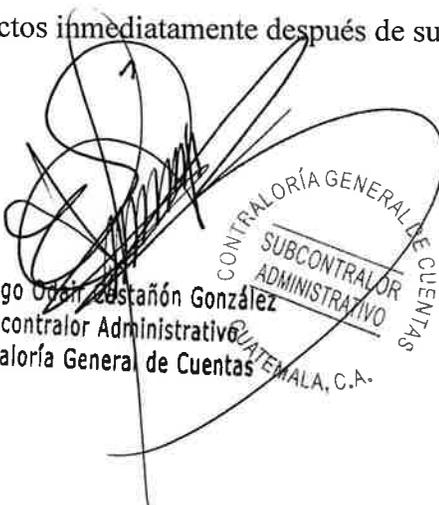


809,000.00), valor que incluye el Impuesto al Valor Agregado -IVA-, garantizado con Fianza de Cumplimiento de Contrato clase C2, Póliza No. Dos millones quinientos un mil trescientos noventa y siete (2501397), emitida por Seguros Privanza, Sociedad Anónima, con fecha cinco de febrero de dos mil veinticinco y recibida en el Departamento de Compras y Suministros de la Dirección Administrativa de la Contraloría General de Cuentas con fecha cinco de febrero de dos mil veinticinco, por la suma de ochenta mil novecientos quetzales (Q 80,900.00), equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del Contrato.

2. Remítase al departamento de Compras y Suministros para el trámite administrativo y su publicación.

3. La presente Resolución surte sus efectos inmediatamente después de su publicación.

4. COMUNIQUESE.

  
Dr. Elfege Ojeda Zastáñon González  
Subcontralor Administrativo  
Contraloría General de Cuentas  
GUATEMALA, C.A.

CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS  
SUBCONTRALOR ADMINISTRATIVO  
GUATEMALA, C.A.

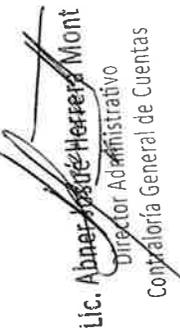
**CONTRATO ADMINISTRATIVO NÚMERO DA GUION CERO TRES GUION DOS MIL VEINTICINCO (DA-03-2025), "LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO".-----**

En la Ciudad de Guatemala, el veintisiete de enero del año dos mil veinticinco, **COMPARECEMOS: ABNER JOSUÉ HERRERA MONT**, de sesenta y dos (62) años de edad, soltero, guatemalteco, Administrador de Empresas, de este domicilio, me identifico con el Documento Personal de Identificación -DPI- con Código Único de Identificación -CUI- dos mil doscientos cuarenta y dos espacio ochenta mil novecientos dos espacio mil trescientos uno (2242 80902 1301) extendido por el Registro Nacional de las Personas -RENAP- de la República de Guatemala; actúo en mi calidad de **DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS**, calidad que acredito con el Acuerdo A guion RRHH guion ciento catorce guion dos mil veintitrés (A-RRHH-114-2023) de fecha dieciséis de febrero de dos mil veintitrés suscrito por el Contralor General de Cuentas; asimismo, con Acuerdo A guion ciento dos guion dos mil diecinueve (A-102-2019) del veintidós de noviembre de dos mil diecinueve, a través del cual el Contralor General de Cuentas, delega en el Director Administrativo de la Contraloría General de Cuentas, la facultad para firmar contratos administrativos por la adquisición de bienes y servicios, gestionados a través del Departamento de Compras y Suministros de la Dirección Administrativa. Señalo como lugar para recibir citaciones, notificaciones y emplazamientos, la séptima avenida siete guion treinta y dos de zona trece (7ª. Avenida 7-32 zona 13) de esta ciudad capital, a quien en lo sucesivo del presente contrato se le denominará como "**LA CONTRALORÍA**" y por la otra parte comparece el señor **SERGIO GERARDO GARCIA ARRIAGA**, quien manifiesta ser de cincuenta y cuatro (54) años de edad, casado, guatemalteco, ejecutivo, de este domicilio, quien se identifica con el Documento Personal de Identificación -DPI- con Código Único de Identificación -CUI- Número dos

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16, Ciudad Cayalá,  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018



  
Lic. Abner Josué Herrera Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

mil quinientos cuarenta y siete, veinte mil trece, cero ciento uno (2547 20013 0101) extendido por el Registro Nacional de las Personas -RENAP- de la República de Guatemala; quien actúa en calidad de Mandatario Especial con Representación de **CORPORACIÓN MS, SOCIEDAD ANÓNIMA** circunstancia que acredita el Mandatario con el Primer Testimonio de la Escritura Pública numero sesenta y cinco (65) autorizada en la ciudad de Guatemala el veintiuno de noviembre de dos mil veintitrés por la Notaria Massielle Lidia Magaly Klüssmann Figueroa de Silva, registrado el Poder Especial con Representación en el Archivo General de Protocolos del Registro Electrónico de Poderes del Organismo Judicial a la inscripción número uno (1) del Poder numero setecientos catorce mil ciento veintiocho guion E (714128-E) como documento numero noventa y cinco mil trescientos ocho (95308), presentado el viernes (23) de noviembre de dos mil veintitrés en dicho Registro y debidamente inscrita **CORPORACIÓN MS, SOCIEDAD ANÓNIMA**; en el Registro Mercantil de la República de Guatemala con Patente de Comercio de Sociedad con número de Registro cien mil seiscientos setenta y dos (100672), Folio trescientos cincuenta y cuatro (354), del Libro ciento noventa y cuatro (194) de Sociedades, con número de Expediente dos mil ochocientos veinte guion dos mil trece (2820-2013) y con Patente de Comercio de Empresa a nombre de **ADVCEGROUP** con número de Registro seiscientos noventa y siete mil trescientos noventa y cinco (697395), Folio quinientos noventa y siete (597), Libro seiscientos cincuenta y nueve (659) de Empresas Mercantiles; con número de Expediente cincuenta mil trescientos veinticuatro guion dos mil quince (50324-2015) la Sociedad se encuentra inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- en el Registro Tributario Unificado -RTU- con Número de Identificación Tributaria -NIT- ochenta y un millones doscientos diecinueve mil quinientos cincuenta y cinco (81219555), con domicilio en Boulevard Rafael Landívar zona dieciséis (16), Ciudad Cayalá, Distrito Moda, Edificio G, oficina doscientos uno (201), del municipio de

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16, Ciudad Cayalá,  
Distrito Moda, Edificio G, Oficina 201 Guatemala,  
+502 2302-4018



Lic. Abner ~~Lozano~~ Herrera Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

Guatemala, departamento de Guatemala, lugar que señalo para recibir citaciones, notificaciones y emplazamientos; a quién en lo sucesivo del presente contrato será denominado como “EL CONTRATISTA”. Los comparecientes manifestamos hallarnos en el libre ejercicio de nuestros derechos civiles, ser de los datos de identificación consignados y que las representaciones que ejercemos de conformidad con la Ley y a nuestro juicio son suficientes para la suscripción del contrato de “LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO” el cual queda contenido en las siguientes cláusulas: **PRIMERA. FUNDAMENTO LEGAL:** La suscripción del presente contrato se realiza con fundamento en lo preceptuado en los artículos uno (1), tres (3), diez (10), once (11), dieciocho (18), veintiuno (21), veinticuatro (24), treinta y seis (36), treinta y ocho (38), treinta y nueve (39), cuarenta (40), cuarenta y siete (47), cuarenta y ocho (48), cuarenta y nueve (49), cincuenta y uno (51), sesenta y cuatro (64), sesenta y cinco (65) y sesenta y siete (67) de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número cincuenta y siete guion noventa y dos (57-92) del Congreso de la República. Artículos diez (10), doce (12), quince (15), veintiuno (21), cuarenta y dos (42), cuarenta y tres (43), cuarenta y nueve (49), cincuenta y cuatro (54), cincuenta y cinco (55), cincuenta y ocho (58) y cincuenta y nueve (59) del Acuerdo Gubernativo No. 122-2016 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Decreto Número 36-2024 del Congreso de la República, Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal dos mil Veinticinco emitido por el Congreso de la República; Acuerdo Gubernativo número 271-2024 del Presidente de la República donde aprueba la distribución analítica del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2025. Acuerdo Gubernativo número 244-2024 del Presidente de la República donde aprueba el Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Contraloría General de Cuentas para el Ejercicio Fiscal dos mil veinticinco (2025). **SEGUNDA. ANTECEDENTES:** La

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16, Ciudad Cayalá,  
Distrito Moda, Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018



Lic. ~~Abner José Herrera Mont~~  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

Contraloría General de Cuentas llevó a cabo el proceso de Cotización Pública, con el número CGC guion CP guion dieciséis guion dos mil veinticuatro (CGC-CP-16-2024), registrado en el sistema GUAATECOMPRAS, con el Número de Operación Guatecompras -NOG- veintitrés millones seiscientos setenta y cinco mil doscientos ochenta y cuatro (23675284), para la adquisición del servicio de “LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO”, por lo que con fecha cinco de diciembre de dos mil veinticuatro, se suscribió el Acta número cuarenta y siete guion dos mil veinticuatro (47-2024), del libro de Actas número L dos (L2) sesenta y cuatro mil ochocientos cinco (64805) de la Junta de Licitación y Cotización, por medio de la cual se deja constancia de la presentación de ofertas y apertura de plicas recibiendo una única oferta, presentada por la entidad mercantil **CORPORACIÓN MS, SOCIEDAD ANÓNIMA**, a través de su Gerente General y Representante Legal señor **JOSÉ MAURICIO SOTO SANDOVAL**, por un monto ofertando de **OCHOCIENTOS NUEVE MIL QUETZALES EXACTOS (Q.809,000.00)** incluyendo el Impuesto al Valor Agregado –IVA, con Fianza de Sostenimiento de Oferta Clase C guión uno (C-1), Póliza de fianza número dos millones cuatrocientos once mil treinta y dos (2411032), emitida por **SEGUROS PRIVANZA, S.A.**, por un monto de cuarenta mil cuatrocientos cincuenta quetzales exactos (Q.40,450.00). Como resultado de dicho evento la Junta de Cotización por medio de Acta número cincuenta guion dos mil veinticuatro (50-2024) del Libro de Actas número L dos (L2) sesenta y cuatro mil ochocientos cinco (64805), de fecha doce de diciembre de dos mil veinticuatro resolvió por unanimidad adjudicar a la entidad denominada **CORPORACIÓN MS, SOCIEDAD ANÓNIMA**. Con fecha veinte (20) de diciembre del año dos mil veinticuatro (2024), la Subcontraloría Administrativa de la Contraloría General de Cuentas emite la Resolución Número noventa guion dos mil veinticuatro (90-2024), por medio de la cual Aprueba lo actuado por la Junta de Cotización y remite el expediente al Departamento de Compras y Suministros de la

**CORPORACIÓN MS, S.A.**  
Boulevard Rafael Landívar zona 16, Ciudad Cayalá,  
Distrito Moda, Edificio G. Oficina 201 Guatemala,  
+502 2302-4018

Lic. Abner Josue Herrera Mont  
Dirección Administrativa  
Contraloría General de Cuentas

Dirección Administrativa de la Contraloría General de Cuentas para que proceda a registrar y publicar la resolución en el Sistema de Guatecompras, para los efectos legales procedentes. **TERCERA. OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente instrumento es la contratación del servicio de “**LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO**”, el cual incluye los servicios siguientes: 1.

**CANTIDAD DE LICENCIAMIENTO PERPETUO:** La solución incluirá licenciamiento perpetuo para setenta y cinco (75) licencias para técnicos, que permitan gestionar un mil (1000) Dispositivos de TI. **2. PERÍODO DE SOPORTE DE GARANTÍA DE FÁBRICA:** La solución incluirá un (1) año de soporte y mantenimiento de fábrica, con derecho a actualizaciones. **3. COMPATIBILIDAD:** “**EL CONTRATISTA**” deberá considerar que la Contraloría General de Cuentas, utiliza los *softwares ADAudit Plus Pro, ADSelfService Plus y ADmanager Plus*. Por lo tanto, el Licenciamiento de Software para gestión de mesa de servicio deberá ser compatible e interactuar con estos sistemas. **4. Documentación:** “**EL CONTRATISTA**” dispone de un sitio en Internet donde puedan descargarse manuales y medios de consulta electrónica para su instalación y operación. **5. MÓDULOS DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO. 5.1 CREACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENTE:** “**EL CONTRATISTA**” deberá tener la capacidad para la creación y gestión de incidentes. Capacidad para la creación de incidentes a través de múltiples canales como mínimo: correo electrónico y portal de autoservicio. Conversión automática de correos electrónicos en tickets de incidentes. Configuración de estados personalizados para los tickets. Asignación automática de tickets basada en la experiencia de los técnicos. Definición de Niveles de Servicio (SLA) con escalones de respuesta específicos. Incorporación de reglas de negocio dentro del sistema de gestión. Uso de métodos *round robin* o de balanceo de carga para la asignación automática de tickets. Configuración de reglas de cierre para los tickets. **5.1.2 “EL CONTRATISTA”** deberá

**CORPORACIÓN MS, S.A.**  
Boulevard Rafael Landívar zona 16. Ciudad Cayalá.  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018

Lic. Abner José Herrera Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

incluir funcionalidades de Base de conocimiento y notificaciones siguientes: Inclusión de texto, imágenes y archivos adjuntos en la base de conocimientos. Organización de los artículos de la base de conocimientos por temas. Búsqueda avanzada dentro de la base de conocimientos. Mecanismos de notificación sobre interrupciones o mantenimientos planeados. **5.1.3 Interacción con El Usuario Final.** Notificaciones automáticas para los usuarios finales durante el ciclo de resolución de tickets. Realización de encuestas de satisfacción post-solución. Publicación de artículos en la base de conocimiento accesible desde el portal de autoservicio. Aprobación de artículos de la base de conocimiento antes de su publicación. Catálogo de servicios disponible para los usuarios finales. **5.1.4 Configuraciones y Personalizaciones.** “EL CONTRATISTA” incluirá las funcionalidades de configuraciones de accesos basados en roles de usuario. Ajuste de zonas horarias, días festivos y horarios operativos específicos. Creación de flujos de trabajo personalizados para tickets. Configuración diferenciada de SLA para incidentes y solicitudes de servicio. Configuración de tiempos de escalación para distintos niveles de SLA. Asignación automática de SLA basada en criterios específicos de los tickets. Pausa de temporizadores SLA en espera de acciones de usuarios finales. **5.1.5. Reportes, Análisis y comunicaciones.** Generación de plantillas de correo electrónico para respuestas automatizadas. Disponibilidad de reportes predefinidos y capacidad para generar informes personalizados. Exportación de informes en varios formatos como HTML, CSV, PDF y XLS. Envío automático y programado de informes. Comunicación directa con los técnicos a través de mensajes. Creación de encuestas de servicio diferenciadas entre incidentes y solicitudes de servicios. **5.1.6. Colaboración y Priorización.** Colaboración entre técnicos mediante la compartición de incidentes. Priorización automática de tickets usando una matriz de prioridades basada en impacto y urgencia. Creación de ciclos de vida personalizados para solicitudes de servicio con notificaciones integradas.

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16, Ciudad Cayalá,  
Distrito Moda, Edificio G, Oficina 201 Guatemala,  
+502 2302-4018



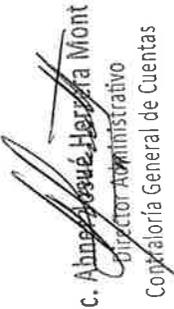
  
Lic. Abner José Herrera Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

Análisis detallado del tiempo invertido en la solución de tickets. **5.2. MANEJO DE ACTIVOS. 5.2.1. Descubrimiento y Gestión de Activos.** Capacidad para descubrir todos los dispositivos con sistemas operativos Windows mediante escaneos de dominio, scripts, o despliegue de agentes. Funcionalidad para realizar escaneo de red y descubrir equipos no Windows, como mínimo Linux, Solaris, MAC, IBM-AIX; equipos VMHost y dispositivos IP como impresoras, routers, switches y access-points. Inclusión de una biblioteca de credenciales integrada para almacenar y utilizar credenciales de red y dominio. Opción para importar detalles de activos desde fuentes externas. **5.2.2. Automatización y Actualización de Activos.** Configuración de escaneos automatizados para actualizar constantemente la información de los activos tecnológicos. Notificaciones automáticas a técnicos sobre cambios en los activos detectados durante los escaneos. **5.2.3. Software y Licencias. "EL CONTRATISTA"** incluirá herramientas para escanear y encontrar software instalado en dispositivos dispersos en la red, incluyendo un registro detallado de la instalación y desinstalación de software, usuarios previos y dispositivos asociados. Funcionalidad para crear vistas detalladas de cada software, incluyendo comparaciones de compras versus instalaciones, equipos ejecutando el software y perfiles de fabricantes. Gestión de tipos de licencias (individuales, empresariales, OEM, concurrentes) y reportes de fechas de vencimiento con notificaciones previas al vencimiento. Ingreso y gestión de acuerdos de licencia con fabricantes. Capacidad para realizar escaneos periódicos en busca de violaciones de licencias, instalaciones no autorizadas y ejecución de auditorías de software. **5.2.4. Planificación y Auditoría. "EL CONTRATISTA"** incluirá herramientas para programar compras futuras basadas en análisis de uso de software (frecuente, raro, ocasional). Analítica Avanzada para dos (2) usuarios analistas como mínimo, lo cual debe permitir creación de informes de activos y dashboards para una visión general y detallada del estado de los activos tecnológicos, KPI's de control sobre todos los

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16 Ciudad Cayalá,  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018



  
Lic. Ahnery José Herrera Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

servicios entregados y atendidos desde la mesa de servicios. **5.2.5. Contratos y Proveedores.** Incorporación y gestión de contratos con proveedores de activos, incluyendo la capacidad de crear contratos y asociarlos a subcontratos. Clasificación de contratos como mínimo por tipo: renta, soporte, mantenimiento y garantía. Registro y seguimiento de préstamos de activos, con notificaciones sobre la proximidad del vencimiento de los préstamos. **5.2.6. Gestión de Compras y Servicios.** Asociación de solicitudes de servicio con gestiones de compra específicas. Inclusión de un módulo de gestión de compras y contratos para centralizar las operaciones de adquisición y mantenimiento de activos. **5.3. CATALOGO DE SERVICIOS. 5.3.1. Creación y Personalización del Catálogo de Servicios.** Funcionalidades Intuitivas de Diseño: Incorporar herramientas de arrastrar y soltar que faciliten la creación y personalización de plantillas para el catálogo de servicios, permitiendo a los administradores configurar y modificar fácilmente las opciones de servicio disponibles sin necesidad de codificación avanzada. Plantillas de Servicio: Deberá entregar un conjunto de plantillas de servicios predefinidas que puedan ser utilizadas tal cual o personalizadas según las necesidades específicas del negocio. Esto ayuda a acelerar la implementación del catálogo y asegura que las prácticas recomendadas se integren en la oferta de servicios desde el inicio. **5.3.2. Flujos de Trabajo y Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).** Integración de Flujos de Trabajo y SLA: Facilitar la asociación de flujos de trabajo específicos y Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) a cada servicio listado en el catálogo. Esta integración asegura que cada solicitud de servicio se maneje de manera consistente, siguiendo procedimientos establecidos y cumpliendo con los compromisos de tiempo de respuesta y resolución. **5.3.3. Procesos de Aprobación.** Procesos de Aprobación Multietapa: Implementar un mecanismo de aprobación de hasta cinco etapas para las solicitudes de servicios, lo que permite un control detallado y la supervisión de solicitudes complejas o de alto impacto. Este proceso debe incluir alertas y

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16. Ciudad Cayalá.  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018



Lic. ~~Abel Rosales Herrera Mont~~  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

notificaciones automáticas para informar a los aprobadores relevantes cuando una solicitud de servicio es realizada, asegurando que las aprobaciones se manejen de manera oportuna y eficiente. **5.3.4. Asignación y Gestión de Tickets.** Asignación Inteligente de Tickets: Deberá permitir la asignación automática de tickets de servicio al técnico más adecuado directamente desde el catálogo de servicios, basándose en criterios predefinidos como área de especialización del técnico, carga de trabajo actual y prioridad del servicio. Esto optimiza el proceso de resolución, asegurando que los tickets sean atendidos por el personal más calificado de manera equitativa y eficiente.

**5.4. MODULO GESTIÓN DE PROBLEMAS. 5.4.1. Comunicación y Prevención de Duplicados.** Anuncios de Problemas: Capacidad para enviar anuncios sobre problemas activos para evitar la duplicación de tickets por parte de los usuarios.

Publicación de Errores Conocidos: Funcionalidad para publicar y buscar errores conocidos en el portal de autoservicio, permitiendo a los usuarios auto resolver problemas sin necesidad de generar un ticket. **5.4.2. Resolución y Referencia de Problemas.** Cierre de Problemas y Automatización: Opción para que los técnicos cierren problemas y automaticen el cierre de incidentes relacionados, agilizando el proceso de resolución. Documentación de Problemas Resueltos: Posibilidad de publicar artículos en la base de conocimientos sobre problemas resueltos para servir de referencia futura tanto a técnicos como a usuarios finales. **5.4.3. Análisis y Tendencias.** Reportes y Análisis de Problemas: Herramientas para generar reportes que permitan un análisis profundo e identificación de tendencias de problemas, facilitando la propuesta de soluciones permanentes. **5.4.4. Gestión de la Causa Raíz.** Registro y Vinculación de Incidentes a Problemas: Funcionalidad para registrar problemas a partir de incidentes y vincular incidentes similares a un problema raíz, ayudando en la identificación de la causa fundamental. Creación de Cambios Basados en Soluciones Permanentes: Capacidad para crear un cambio en el sistema a partir de

**CORPORACION MS, S.A.**  
Boulevard Rafael Landívar zona 16. Ciudad Cayalá.  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018



Lic. **Andrés Herrera Mont**  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

una solución permanente de un problema, integrando la gestión de problemas con la gestión de cambios. **5.4.5. Soluciones y Errores Conocidos.** Gestión de Soluciones: Opción para asignar soluciones temporales o permanentes a problemas, incluyendo soluciones alternas si es necesario. Identificación de Errores Conocidos: Posibilidad de marcar problemas específicos como errores conocidos para su rápida identificación y manejo. **5.5. GESTIÓN DE CAMBIOS. 5.5.1. Configuración y Personalización.** Configuración de Tipos de Cambios, Roles, Estados y Plantillas: Capacidad para personalizar y configurar diversos aspectos de los cambios, incluyendo tipos de cambios, roles involucrados, estados del ciclo de vida de un cambio y plantillas para agilizar la creación y gestión de cambios. **5.5.2 Integración y Automatización.** **Registro de Cambios desde Incidentes y Problemas:** Integración que permite crear registros de cambio directamente desde incidentes y problemas identificados, facilitando la trazabilidad y respuesta a incidentes y problemas. Flujos de Trabajo Automatizados y Notificaciones: Implementación de flujos de trabajo personalizables y automatizados para la gestión de cambios, incluyendo notificaciones automáticas para mejorar la comunicación entre los participantes en el proceso de cambio. **5.5.3. Medición y Análisis. Métricas y Análisis de Cambios:** Herramientas para medir y analizar las métricas de rendimiento relacionadas con los cambios implementados, apoyando la mejora continua en la gestión de cambios. **5.5.4. Clasificación y Manejo de Cambios. Clasificación de Cambios:** Capacidad para clasificar los cambios en categorías como mínimo estándar, de emergencia y críticos, con flujos de trabajo específicos para cada tipo, mejorando la gestión según la urgencia y el impacto. **5.5.5. Comunicación y Planificación. Anuncios de Inactividad y Calendario de Cambios:** Posibilidad de publicar anuncios de inactividad programada a los usuarios finales y un calendario integrado para resolver conflictos de programación de cambios. Generación de Planes de Impacto y Retroceso: Herramientas para crear planes detallados de

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16, Ciudad Cayalá,  
Distrito Moda, Edificio G, Oficina 201 Guatemala,  
+502 2302-4018

Lic. **Abner José Héctor Mont**  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

impacto y procedimientos de retroceso para cada cambio, asegurando la preparación ante cualquier eventualidad. **5.5.6. Planes de Cambio Completos.** Creación de planes de cambio que incluyan análisis de impacto, pasos de implementación y estrategias de retroceso o inactividad. **5.5.7. Aprobaciones. Automatización en la Aprobación de Cambios:** Capacidad para omitir automáticamente la aprobación de cambios por parte del gerente de cambio si existe consenso entre todos los miembros del comité de control de cambios, agilizando el proceso de aprobación. **6. Asistencia técnica local.** La solución deberá ser implementada basado en los estándares de ITIL solicitados por la dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Contraloría General de Cuentas. Deberá incluirse en la propuesta como mínimo un total de ciento veinte (120) horas por concepto de soporte técnico local para la implementación, configuración y tareas propias de los procesos, las tareas pueden distribuirse a requerimiento de la Contraloría General de Cuentas en: Acompañamiento en la optimización de procesos y su implementación en la herramienta. Asistencia en actualizaciones y migraciones de la solución. Vigencia y características del Soporte. El soporte técnico debe ser ilimitado por parte del fabricante vigente por un (1) año. El soporte técnico ilimitado deberá: Permitirá hacer solicitudes vía telefónica o vía *WEB*. Prestará atención remota cuando sea necesario. Permitirá el registro de al menos dos contactos técnicos por contrato. Permitirá generar una ilimitada cantidad de solicitudes de soporte. Tendrá respuesta en un máximo de 4 horas para solicitudes críticas. El soporte local ilimitado debe: Sin límite de creación de tickets de soporte. Tiempo de respuesta: 1) Crítico: <15 minutos o Urgente: <1 hora. 2) Alta: <4 horas. 3) Normal: <12 horas. 4) Orientación general: <24 horas. Presentará hoja técnica con la descripción de las actividades elaboradas dentro del soporte ya sea presencial o remoto. La hoja debe estar firmada y sellada por la empresa que brinda el soporte. En caso de soporte remoto es deseable que sea firmada digitalmente y subida en el sistema de mesa de ayuda de **"EL CONTRATISTA"**.

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16. Ciudad Cayalá.  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018

Lic. Abner José Herrera Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

**7. Certificaciones:** “EL CONTRATISTA” adjuntó dentro del expediente el personal capacitado y con experiencia para la ejecución del proyecto. El equipo de trabajo incluirá: tres (3) técnicos Certificados en la solución propuesta. Dos (2) técnicos certificados en ITIL 4.0. “EL CONTRATISTA” asignó un (1) Ingeniero colegiado activo como *project manager* de la implementación del licenciamiento. **8. Constancia de Experiencia:** “EL CONTRATISTA” adjuntó cinco (5) constancias de entidades gubernamentales y/o empresas privadas donde se implementó proyectos de mesa de ayuda. Comprobable por cartas de recomendación o facturación de proyectos. **9. Carta de distribución autorizada:** “EL CONTRATISTA” adjuntó carta por parte del fabricante de la marca propuesta en este caso ManageEngine, en el que indica que cuenta con siete (7) años de ser proveedor para la distribución directa del mismo para el territorio de Guatemala con certificación Gold. **10. Plazo para la entrega de la licencia perpetua:** “EL CONTRATISTA” deberá entregar el certificado de licencia perpetua indicando las características solicitadas y sus correspondientes derechos respectivos en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, después de notificado. **11. Disposiciones especiales:** Las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de los derechos de uso de las licencias, deberán ser iguales o superiores a las requeridas. El Derecho de Uso de licencias deberá ser entregado bajo la modalidad de “LICENCIA PERPETUA”, garantizando la compatibilidad, integración, interoperabilidad y funcionalidad de esta, es decir que debe proveer todos los elementos necesarios para que los Derechos de Uso de la licencia funcione correctamente en la infraestructura de la institución. “EL CONTRATISTA” deberá realizar la instalación y configuración en el servidor de la institución en un período no mayor a veinte (20) días hábiles a partir de la notificación de la resolución de aprobación del Contrato Administrativo en el portal GATECOMPRAS. El derecho de uso de la licencia será perpetuo incluyendo un (1) año calendario de soporte con opción de ser renovable cada año, a partir del momento

**CORPORACIÓN MS, S.A.**  
Boulevard Rafael Landívar zona 16. Ciudad Cayalá.  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018

Lic. Abner Josué Herrero Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

de la entrega. Los Derechos de Uso deberán aparecer asignados a la institución y se deberá poder consultar en el portal del fabricante, posterior a la entrega. “EL CONTRATISTA” incluye en la presente propuesta el nombre del técnico que hará la implementación, el cual es Jorge Sagastume, quien es residente en Guatemala y está certificado por el fabricante *ManageEngines* sobre la solución de mesa de servicio. 12. **Entregables:** “EL CONTRATISTA” entregará los siguientes productos: 1. Certificado del licenciamiento, 2. Carta de compromiso del soporte, vigente a partir de la fecha de recepción, 3. Manuales o material técnico oficial del software, 4. SLA, actualizado 2024

13. **Documentación:** Como parte de la solución “EL CONTRATISTA” incluirá la documentación, manuales, reportes e informes que se entregarán de la siguiente forma:

a) La documentación en folders o carpetas duras de 75mm (3”) color blanco, de tres (3) agujeros con sus respectiva portada y divisiones de secciones, con nombre de proyectos, logos, datos del proveedor, contactos, fechas de entrega y puesta en marcha de la solución, carta de recepción de solución, manuales de instalación, operación y mantenimiento, garantías, protocolos de pruebas y diagramas, toda esta información en físico y digital. “EL CONTRATISTA” entregará la siguiente documentación en español, impresa y copia digital: “EL CONTRATISTA” entregará la siguiente documentación en español, impresa y copia digital: a) Manual de funcionamiento (incluye diagramas). b) Mapa de instalación de dispositivos. c) Manual de uso de usuario. d) Manual técnico de dispositivos. e) Esquema de aplicativos instalados. f) Entrega de certificados de soporte y garantía. (fábrica y oferente). g) Informe técnico de instalación de todo el sistema. h) Datos de números de series de la solución. Para realizar las pruebas técnicas “EL CONTRATISTA” incluirá los técnicos o ingenieros que considere necesarios para operar la solución y atestiguar las pruebas, asimismo, en la documentación se entregará un listado de dichos técnicos. Después de la instalación y puesta en funcionamiento de la solución, se entregarán dos (2) copias

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16. Ciudad Cayalá.  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018

Lic. Abner José Herrera Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

físicas, una para el Departamento de Compras y Suministros y una para la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. **14. Transferencia de Conocimientos:** “EL CONTRATISTA” proporcionará transferencia de conocimientos bajo las siguientes especificaciones: a) Transferencia de conocimiento mínimo para quince (15) personas de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. b) La transferencia de conocimientos será en temas referentes sobre el funcionamiento de toda la solución adquirida, manejo y uso para buenas prácticas. c) Tendrá como mínimo una duración de (20) horas y se llevará a cabo en los días, horario y/o lugar y grupos establecido por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. d) La transferencia de conocimientos será impartida durante las primeras seis (6) semanas después de instalada la solución. La transferencia será impartida por un técnico certificado por el fabricante. **15.** Las especificaciones técnicas mínimas requeridas han sido detalladas técnicamente por “EL CONTRATISTA”. Se anexa información técnica relacionada. **CUARTA. DE LAS OBLIGACIONES:** De conformidad al objeto del presente instrumento, descrito en la cláusula tercera del mismo, las partes contratantes nos comprometemos a cumplir las siguientes obligaciones: I) **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** prestar el servicio del Licenciamiento de Software para Gestión de Mesa de Servicio, para la Contraloría General de Cuentas, en las condiciones pactadas cumpliendo con todas las especificaciones generales y técnicas plasmadas en este instrumento como los presentados en la oferta comercial y económica, a partir de la notificación de la resolución de aprobación del Contrato Administrativo en el portal GUAATECOMPRAS. II) **OBLIGACIONES DE LA CONTRALORÍA:** “LA CONTRALORÍA” Se compromete a efectuar el pago de ochocientos nueve mil quetzales exactos (Q.809,000.00) monto que incluye el Impuesto al Valor Agregado -IVA- de la forma establecida en el presente contrato. **QUINTA. PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo del presente contrato será de doce (12) meses

**CORPORACIÓN MS, S.A.**  
Boulevard Rafael Landívar zona 16, Ciudad Cayalá,  
Distrito Moda, Edificio G, Oficina 201 Guatemala,  
+502 2302-4018

Lic. Abner José Ferrera Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

doce (12) meses contados a partir de la notificación de la aprobación del contrato en el portal de GUAATECOMPRAS. **SEXTA. LUGAR Y FORMA: I) LUGAR DE ENTREGA:** El servicio será instalado en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, de la Contraloría General de Cuentas, ubicada en el edificio en la séptima avenida siete guion treinta y dos zona trece (7a. Avenida, 7-32, zona 13) del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala. **II) FORMA DE ENTREGA:** “EL CONTRATISTA” realizará la entrega del servicio de “LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO”, conforme a la calendarización entregada por “EL CONTRATISTA” y aprobada por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Contraloría General de Cuentas. **SEPTIMA. VALOR DEL CONTRATO, FORMA DE PAGO Y CONSTANCIA DE PARTIDA PRESUPUESTARIA: I) VALOR DEL CONTRATO:** El valor total del presente contrato es por un monto de ochocientos nueve mil quetzales exactos (Q.809,000.00) incluye el Impuesto al Valor Agregado –IVA-. **II) FORMA DE PAGO:** Se realizará en un solo pago y se efectuará por medio de acreditamiento en la cuenta bancaria del Sistema Bancario Nacional que especifique “EL CONTRATISTA”, en moneda nacional y posterior a la presentación de la factura electrónica en línea -FEL- correspondiente con los requisitos de Ley. Para el efecto “EL CONTRATISTA”, deberá emitir factura a nombre de la Contraloría General de Cuentas, con Número de Identificación Tributaria -NIT- seiscientos treinta y siete mil seiscientos setenta y dos guion K (637672-K). **III) PARTIDA PRESUPUESTARIA:** El pago se efectuará con cargo a las partidas presupuestarias. 1. Año: dos mil veinticinco, Entidad: once millones ciento cuarenta mil veinte, Unidad Ejecutora: cero cero cero, Unidad Desconcentrada: cero cero, Programa: cero uno, Sub Programa: cero cero, Proyecto: cero cero cero, Actividad: cero cero cuatro, Obra: cero cero cero, Renglón: ciento cincuenta y ocho, Ubicación Geográfica: cero ciento uno, Fuente Financiamiento: treinta y uno (2025 11140020 000 00 01 00

**CORPORACIÓN MS, S.A.**  
Boulevard Rafael Landívar zona 16. Ciudad Cayalá.  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018

Lic. Abner José Herrera Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

000 004 000 158 0101 31), del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Contraloría General de Cuentas de dos mil veinticinco y las que en el futuro corresponda. **OCTAVA. SEGURO DE CAUCIÓN: I) FIANZA DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA: “EL CONTRATISTA”** caucionó con Fianza de Sostenimiento de Oferta Clase C guión uno (C-1), Póliza de fianza número dos millones cuatrocientos once mil treinta y dos (2411032), emitida por SEGUROS PRIVANZA, S.A., el dos de diciembre de dos mil veinticuatro, equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con el cual se cubre el periodo comprendido de ciento veinte días a partir de la recepción y apertura de pliegos, hasta la aprobación de la adjudicación respectiva, a favor de “**LA CONTRALORÍA**” en la forma y condiciones que establece la Ley de Contrataciones del Estado; **II) FIANZA DE CUMPLIMIENTO: “EL CONTRATISTA”** deberá constituir a favor y a entera satisfacción de “**LA CONTRALORÍA**”, una fianza de cumplimiento equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, emitida por una entidad afianzadora autorizada por el Estado de Guatemala, la cual garantizará el fiel cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones contractuales. La fianza estará vigente por el período de vigencia del presente contrato administrativo; y **III) FIANZA DE CALIDAD Y/O FUNCIONAMIENTO: “EL CONTRATISTA”** deberá constituir a favor y a entera satisfacción de “**EL CONTRALORÍA**” una fianza que responderá por la calidad y/o funcionamiento del **LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO**, mediante garantía que cubra el valor de las fallas o desperfectos, que le sean imputables y que aparecieren durante el tiempo de responsabilidad de doce meses, contados a partir de la fecha de la recepción e instalación del servicio. Dicha fianza deberá ser por el valor equivalente al quince por ciento (15%) del valor original del contrato (incluyendo el Impuesto al Valor Agregado), las fianzas identificadas en los numerales I), II) y III) en ningún caso podrán ser endosadas por “**EL CONTRATISTA**”. En caso de incumplimiento y una vez agotados

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16. Ciudad Cayalá.  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018

Lic. **Abel José Herrera Mont**  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

los procedimientos administrativos conciliatorios establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado y en el presente contrato, se dará audiencia por diez (10) días a la parte que incumplió, para que expresen lo que estimen legal y pertinente, evacuada dicha audiencia “LA CONTRALORÍA” sin más trámite ordenará el requerimiento a la afianzadora para que efectúe el pago dentro de los treinta (30) días, computados a partir de la fecha del requerimiento. **NOVENA. DECLARACIÓN JURADA:** “EL CONTRATISTA”, presentó Acta Notarial de Declaración Jurada de fecha veintinueve de noviembre de dos mil veinticuatro, autorizada por la notaria Masielle Lidia Magaly Klüssmann Figueroa de Silva, misma que se encuentra incorporada en la oferta presentada dentro del proceso de Cotización Pública respectivo, y para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos veintiséis (26) de no estar comprendido en ninguno de los casos a que se refiere el artículo ochenta (80), de no ser deudor moroso del Estado, que no existe Pacto Colusorio entre oferentes, de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto número cincuenta y siete guion noventa y dos (57-92) del Congreso de la República de Guatemala. **DÉCIMA. CESIÓN DE DERECHOS:** “EL CONTRATISTA”, tiene prohibido ceder, o traspasar total o parcialmente los derechos y obligaciones aquí contraídas, bajo pena de nulidad de lo actuado, resarciendo daños y perjuicios inmediatamente a favor de “LA CONTRALORÍA”. **DÉCIMA PRIMERA. SANCIÓN:** Si “EL CONTRATISTA” contraviene total o parcialmente el presente contrato, perjudicando a “LA CONTRALORÍA”, será sancionado de acuerdo a lo establecido en la normativa correspondiente. **DÉCIMA SEGUNDA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las partes convenimos en que cualquier controversia que surja derivada de la aplicación de este contrato, se resolverá administrativamente en forma conciliatoria y de no ser posible se aplicará la vía de lo Contencioso Administrativo conforme lo establece la ley de la materia. **DÉCIMA TERCERA. ENMIENDAS, MODIFICACIONES, AMPLIACIONES O**

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16. Ciudad Cayalá.  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018



Lic. ~~Abra~~ ~~Agustín~~ ~~Herrera~~ ~~Mont~~  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

**PRÓRROGAS:** Cualquier enmienda, modificación, ampliación o prórroga del presente contrato, será negociada por las partes y deberá constar por escrito para que surta efectos legales, pudiendo ser negociada por las partes siempre y cuando la misma se ajuste a los presupuestos legales contenidos en las leyes de la materia y las mismas no contravengan lo establecido inicialmente en las bases que originaron el contrato inicial. A solicitud del Contratista el plazo contractual podrá prorrogarse por una sola vez, por el mismo plazo o menor por caso fortuito o causa de fuerza mayor o por cualquiera otra causa no imputable al contratista. Así mismo, por decisión unilateral de la Contraloría General de Cuentas, el plazo contractual podrá prorrogarse por una sola vez. De conformidad con la normativa vigente. **DÉCIMA CUARTA. DISPOSICIONES GENERALES:** Forman parte integral del presente contrato, y quedan incorporados a mismo el expediente que constituyó la base para el faccionamiento del presente contrato, las bases del evento, especificaciones generales, especificaciones técnicas, disposiciones especiales y la oferta presentada por "EL CONTRATISTA", así como toda la documentación que se produzca hasta la liquidación final del contrato siendo la presente cláusula de carácter enumerativa y no limitativa. **DÉCIMA QUINTA. CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR:** Para los efectos del presente Contrato Administrativo, nosotros los comparecientes en las calidades con que actuamos manifestamos que en los casos fortuitos o de fuerza mayor y aquellos hechos imprevisibles y los que aun siendo previsibles son insuperables y en todo caso, ajenos a la voluntad de las partes, que impidan o excusen el cumplimiento de sus obligaciones siempre que no fueren provocadas, liberan a la Contraloría General de Cuentas de toda responsabilidad que provenga de los mismos. **DÉCIMA SEXTA. CLÁUSULA RELATIVA AL COHECHO:** Yo "EL CONTRATISTA" manifiesto que conozco las penas relativas al delito de cohecho así como las disposiciones contenidas en el capítulo tres (III) del título trece (XIII) del Decreto diecisiete guion setenta y tres (17-73)

**CORPORACIÓN MS, S.A.**

Boulevard Rafael Landívar zona 16. Ciudad Cayalá.  
Distrito Moda. Edificio G. Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018



Lic. ~~Abner José Herrera Mont~~  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas

del Congreso de la República, Código Penal. Adicionalmente, conozco las normas jurídicas que facultan a la Autoridad Superior de la entidad afectada para aplicar las sanciones administrativas que pudieren corresponderme, incluyendo la inhabilitación en el sistema GUATECOMPRAS. **DÉCIMA SEPTIMA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: “LA CONTRALORÍA”** sin responsabilidad alguna de su parte, podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato por las causas siguientes: a) Por incumplimiento de “EL CONTRATISTA”, de cualquiera de las obligaciones contraídas en el presente contrato; b) Por la concurrencia de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada y que se imposibilite su ejecución; c) Por vencimiento del plazo; d) Por rescisión acordada por mutuo acuerdo; y e) “LA CONTRALORÍA” se reserva el derecho de rescindir el contrato en cualquier momento por convenir a sus intereses. **DÉCIMA OCTAVA. APROBACIÓN DEL CONTRATO:** Para que el presente contrato surta efectos legales y obligue a las partes, deberá ser aprobado por la Autoridad Administrativa Superior de la Contraloría General de Cuentas de conformidad con la Ley. **DÉCIMA NOVENA. ACEPTACIÓN:** En los términos y condiciones estipuladas en el presente contrato, los comparecientes con las calidades con que actuamos, manifestamos: a) Que aceptamos cada una de las cláusulas del presente contrato; y b) Que hemos leído íntegramente lo escrito y bien enterados de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo aceptamos, ratificamos y firmamos en dieciocho (18) hojas de papel bond tamaño oficio impresas únicamente en su lado anverso, con membrete de la Contraloría General de Cuentas.-----

F

  
Lic. Abner Josué Herrera Mont  
Director Administrativo  
Contraloría General de Cuentas



F

  
**CORPORACIÓN MS, S.A.**  
Boulevard Rafael Landivar zona 16, Ciudad Cayalá,  
Distrito Moda, Edificio G, Oficina 201 Guatemala.  
+502 2302-4018