



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA No.15/2013

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO, FUNCIONAL Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO DEL LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE SYSTECH VIGIA Y SUS SUBCOMPONENTES, POR EL TÉRMINO DE UN (1) AÑO A PARTIR DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2013.

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras, en lo sucesivo denominado "El Banco", requiere contratar los servicios de soporte técnico, funcional y actualización de producto del licenciamiento del Software Systech VIGIA y sus subcomponentes, por el término de un (1) año comprendido del 4 de septiembre de 2013 al 3 de septiembre de 2014.

2. ESPECIFICACIONES, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR "EL OFERENTE"

2.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- "El Oferente" debe garantizar a "El Banco" la entrega de iguales o superiores niveles de servicios a los que actualmente "El Banco" tiene contratados para el licenciamiento Systech.
- "El Oferente" debe brindar a "El Banco" los servicios de soporte técnico, funcional y actualización de productos del licenciamiento de software, conforme al siguiente detalle.

1	Systech VIGIA ®/Licencia Servidor	1
2	Systech VIGIA ®/Licencia Servidor Alta Disponibilidad	1
3	Systech VIGIA ®/Licencia Usuario	25
4	Systech VIGIA ® Bank Data Mining/Licencia Usuario	1
5	Módulo Plug-in (Servicio WEB)	1
6	Módulo Systech y Módulo e-Learning	1

- La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de licenciamiento de productos Systech, debe comprender el período del **4 de septiembre 2013 al 3 de septiembre de 2014**, incluido un paquete de ciento ochenta (180) horas de soporte por parte de "El Oferente".



2.2 CONDICIONES TÉCNICAS GENERALES.

"El Oferente" debe entregar a "El Banco" lo siguiente:

- a) En forma impresa y electrónica, en idioma español, los Términos y Condiciones bajo los que se registrará la relación comercial producto este proceso de contratación, conteniendo las políticas de soporte y mantenimiento de licenciamiento correspondiente que incluya la vigencia del mismo.
- b) En caso de existir nuevas versiones de los productos de software, que componen el software bajo soporte y mantenimiento, entregará los medios ópticos de instalación (CD's/DVD's) de estas nuevas versiones de Systech y sus subcomponentes, o en su defecto habilitar el sitio en Internet desde donde "El Banco" podrá descargarlas sin costo adicional.

2.3 CONDICIONES DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAMIENTO

"El Oferente" debe indicar en su oferta técnica, que se compromete durante la vigencia del servicio contratado brindar a "El Banco" lo siguiente:

- a) Acceso a "El Banco" a nuevas versiones de los productos de software VIGIA licenciados, así como herramientas y procedimientos para realizar upgrades, entregas en CD/DVD, o en su defecto habilitar el sitio en Internet desde donde "El Banco" podrá descargar sin costo adicional.
- b) Acceso a "El Banco" a manuales y documentos técnicos relacionados con las mejoras al software VIGIA y sus subcomponentes, que se proporcionen "El Banco" ya sea en versión impresa, digital o vía un sitio en Internet desde donde se podrá descargar sin costo adicional para "El Banco".
- c) Proporcionar a "El Banco" un acceso web a una base de datos, para reporte de problemas y seguimiento relacionadas a los productos Systech licenciados.

2.4 CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL PAQUETE DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL

"El Oferente" debe garantizar a través de la mejora continua la sostenibilidad y crecimiento de los componentes y subcomponentes del software Systech VIGIA en "El Banco"; para lo cual "El Oferente" debe proveer los siguientes servicios:

- a) Proporcionar soluciones oportunas a casos de incidencias o problemas que se detecten en el sistema y que por tanto requieran ser resueltos en el menor tiempo posible a fin de evitar impactar en el negocio.



- b) Compartir con "El Banco" experiencias, transferencia de conocimientos, de tal forma que los usuarios internos de "El Banco" vayan madurando en su curva de aprendizaje, con miras a convertirse en los futuros expertos que le den soporte a la organización.

2.5 PERIODO DE SOPORTE REQUERIDO

Se requiere que "El Oferente" provea un (1) paquete de horas de soporte constituido por ciento ochenta (180) horas de soporte, a ser consumidas en fragmentos de 15 horas de forma mensual, que cubran el período comprendido del **4 de septiembre de 2013 al 3 de septiembre de 2014.**

2.6 HORARIOS DE ATENCIÓN

"El Banco" requiere que se indique en su oferta técnica, el mecanismo de atención para incidentes o problemas que ocurran fuera de horario de oficina; dicho mecanismo debe detallar el nombre, puesto, correo electrónico, cuenta skype, teléfonos y niveles de escalamiento ofrecidos.

En este contexto se entiende como horario de oficina al comprendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora de Honduras (-6 GMT).

2.7 TIPOS DE CASOS DE ATENCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL

Se requiere que "El Oferente" acepte en su oferta técnica, que el soporte anual incluye al menos las siguientes áreas:

- a) Soporte de Mesa de Ayuda.
- b) Soporte para instalación e implementación de fixes.
- c) Soporte para instalación e implementación de nuevos releases.
- d) Soporte y consultoría para reglas.
- e) Soporte y consultoría para reportes.
- f) Soporte y consultoría para dispatcher y automatización de procesos.
- g) Soporte y consultoría para actualización automática de tablas de relleno.
- h) Soporte y consultoría para Systech VIGIA Data Mining.
- i) Soporte y consultoría para incorporación de nuevas listas.

2.8 IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES

"El Banco" requiere que toda atención sea realizada en idioma español, incluyendo comunicaciones escritas, correo electrónico y documentación entregada a "El Banco" generada por el fabricante Systech.



2.9 REPORTES PERIÓDICOS REQUERIDO

"El Banco" requiere que "El Oferente" de soporte técnico y funcional, brinde durante la ejecución del contrato al menos los siguientes reportes:

- a) Reporte mensual de casos según tipo de incidente y estatus actual.
- b) Reporte mensual de consumo de horas de atención por caso.

2.10 ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

A fin de proteger la seguridad de la información y bienes de "El Banco", "El Oferente" del soporte técnico y funcional, se compromete a acatar las disposiciones que en esta materia establezca "El Banco"; entre las que se encuentran:

- a) Todo acceso remoto de un consultor será realizado desde una dirección IP pública, previamente notificada y aceptada por "El Banco" mediante un esquema de conexión remota consensuada.
- b) Todo consultor miembro del soporte técnico y funcional de "El Oferente", debe firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, misma que además debe ser firmada y sellada por el Representante Legal de "El Oferente".

3. IMPUESTOS

Para efectos tributarios y cuando proceda "El Banco" retendrá y enterará al fisco los impuestos que conforme a Ley correspondan.

4. ACLARACIONES Y AMPLIACIONES

Si "El Banco" necesitase hacer aclaraciones o ampliaciones a estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, harán del conocimiento de "El Oferente" mediante comunicación escrita emitida por el Secretario del Comité de Compras.

5. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

5.1 La oferta económica debe ser remitida vía correo electrónico, a más tardar en la fecha y hora indicadas en la nota de invitación a presentar cotización; además deberá estar acompañada con las especificaciones técnicas a suministrar, conforme el detalle presentado en el **numeral 2** de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación.

5.2 El precio total ofertado debe ser expresado en Dólares Estadounidenses, descrito en letras y números, más el Impuesto Sobre Ventas, de acuerdo al **Cuadro Sumario** descrito en el **Anexo No.1** adjunto.



5.3 Si se detectan discrepancias entre precios en letras y cifras se tendrán en cuenta los primeros.

6. NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA

6.1 Conforme con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, recibida la oferta económica, el Secretario del Comité de Compras de "El Banco" procederá a la negociación de la oferta económica con "El Oferente", con el propósito de obtener las condiciones económicas más ventajosas para la Institución.

6.2 Finalizado el proceso de negociación, se elaborará el informe y proyecto de resolución correspondiente para la adjudicación, este último será sometido a la aprobación del Directorio de "El Banco"; la adjudicación será comunicada por la Secretaría del Directorio de "El Banco" a "El Oferente".

7. FORMALIZACIÓN

La adjudicación será comunicada a "El Contratista" por la Secretaría del Directorio de "El Banco".

8. VIGENCIA DEL SERVICIO A CONTRATAR

La vigencia del contrato de servicio objeto de esta contratación, será de un (1) año contado **a partir del 4 de septiembre de 2013 al 3 de septiembre de 2014.**

9. FORMA DE PAGO

"El Banco" pagará a "El Contratista" mediante transferencia cablegráfica, en un solo pago anual anticipado, el valor en dólares estadounidenses y se cancelará en forma directa a "El Contratista" dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente al de la presentación de la factura correspondiente; misma que debe contar con el visto bueno del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "El Banco", quien para tal efecto enviará un informe de recibo o no a satisfacción acerca de los servicios recibidos.

De conformidad con la normativa vigente, establece que los ingresos brutos obtenidos de fuente hondureña por personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en el país, pagarán el veinticinco por ciento (25%) en concepto de Impuesto Sobre la Renta sobre el valor contratado, por el uso de patentes, diseño, procedimientos y fórmulas secretas, marcas de fábrica y derechos de autor.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

a) Considerando la naturaleza de la información por suministrarse, así como a la que tendrá acceso como resultado de la contratación, "El Contratista" se compromete a



Contratación Directa No.15/2013

utilizar la misma con estricta reserva, siendo responsables por los daños y perjuicios que por divulgación de la misma pueda acarrear "El Banco".

- b) "El Contratista", está obligado a mantener en absoluta confidencialidad la información, configuraciones técnicas, manuales y procedimientos propiedad de "El Banco" a las cuales eventualmente tenga acceso durante la ejecución de su trabajo.

Todas las comunicaciones deben ser dirigidas al Secretario del Comité de Compras, quien también es el Jefe del Departamento de Servicios Generales, con oficinas situadas en el tercer piso del Edificio Principal del Banco Central de Honduras en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central.



SANTOS EMILIO FLORES SOSA
Secretario del Comité de Compras y
Jefe del Departamento de Servicios Generales.

Dirección postal:

Banco Central de Honduras
Barrio El Centro, Avenida Juan Ramón Molina
1ra Calle, 7ma Avenida
Apartado Postal No.3165
Tegucigalpa, MDC, Honduras, C.A.

Teléfono (504) 2216-1000 ext.2317 ó 2304
Fax (504) 2237-2485

Correos electrónicos:

deisy.rodriguez@bch.hn Deisy Rodríguez Guerrero
Jefa División de Adquisiciones
Departamento de Servicios Generales

dela.lanza@bch.hn Dela Ruth Lanza Santamaría
Jefa Sección de Adquisiciones por Licitación
Departamento de Servicios Generales

DRL/KAC



Contratación Directa No.15/2013

ANEXO



Contratación Directa No.15/2013

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO, FUNCIONAL Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO DEL LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE SYSTECH VIGIA Y SUS SUBCOMPONENTES, POR EL TÉRMINO DE UN (1) AÑO A PARTIR DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2013.

Descripción	Valor de la oferta	
	Mensual	Anual
Contratación de los servicios de soporte técnico, funcional y actualización de productos del licenciamiento del software Systech VIGIA y sus Subcomponentes, por el término de un (1) año a partir del 4 de septiembre de 2013.		
Subtotal		
(___ %) Impuesto Sobre Ventas		
Valor total de la oferta económica		

VALOR TOTAL LETRAS MAYÚSCULAS

NOTAS:

- ✓ **LOS ERRORES EN LAS OFERTAS, CUALESQUIERA QUE ÉSTOS SEAN, CORRERÁN POR CUENTA Y RIESGO DE "EL OFERENTE".**
- ✓ **LA OFERTA DEBE SER EXPRESADA EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES.**

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

Nombre completo del Representante Legal	
No. de identidad o pasaporte del Representante Legal	
Dirección postal	
No. de teléfono y fax	
Correo electrónico	

LUGAR

FECHA