

Buenos Aires, 16 de octubre de 2013

Lic. Santos Emilio Flores Sosa
Jefatura de Departamento Servicios Generales
BANCO CENTRAL DE HONDURAS
S / D

Ref.: Subsanación contratación directa N°15/2013.

De mi consideración:

Me dirijo a usted dando respuesta a lo solicitado en la nota de referencia.

A continuación las aclaraciones correspondientes a cada uno de los puntos presentados por BCH, surgidos de la revisión de la documentación presentada por Systech, para la Contratación Directa N° 15/2013, referente al servicio de soporte técnico, funcional y actualización del licenciamiento del Software Systech Vigía y sus subcomponentes

2.1 – literal a)	“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 nivel de servicio de esta contratación, tendrá el mismo nivel o superior al otorgado en el período anterior?
------------------	---	--

Nuestro objetivo es la optimización constante sobre la base de lecciones aprendidas por tal motivo el servicio a brindar será igual o superior al brindado.

2.2 – literal 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 de Internet desde donde “El Banco” podrá descargarlas sin costo adicional.	En caso de existir nuevos releases y fixes de la herramienta ¿deberá “El Banco” sufragar costos adicionales al monto anual pagado?
------------------	--	--

Los nuevos releases y fixes de la herramienta forman parte del costo del servicio mantenimiento ofertado y el cliente puede bajar los mismos desde la herramienta de soporte denominada Ticket Tracker¹. En caso de requerir horas de soporte para la aplicación del o los upgrades correspondiente/s se descontarán de las horas de soporte asignadas.

2.3 – literal c)	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”.	Confirmar si “El Banco” recibirá sin costo adicional manuales y documentos técnicos actualizados por incorporación de mejoras o correcciones al software.
------------------	--	---

La documentación referida a la mejora al software vigía y sus subcomponentes, se entregará sin costo a través de la herramienta de soporte Ticket Tracker¹ vía Internet.

2.4 – literal 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.	¿Existen tiempos de respuesta estimados para los distintos tipos de problemas que se reporten? En el documento Términos y Condiciones, no se especifican los tiempos.
------------------	--	---

Tiempos de Resolución

- La persona de Nivel 1 de la Mesa de Ayuda, dará respuesta en un lapso de 4 horas al ticket informado dentro del horario de trabajo establecido en el documento de términos y condiciones.

2.6	“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.	Indicar el mecanismo de soporte para la atención de problemas reportados con clasificación “Urgente” fuera de horario; asimismo, detallar el nombre, puesto, correo electrónico, cuenta Skype, teléfono y niveles de escalamiento ofrecidos.
-----	--	--

El horario de atención es el indicado en el documento de términos y condiciones. La atención fuera de horario requiere un presupuesto y por ende autorización del Cliente. Bajo esta premisa, este tipo de atención debe pasar por una programación o planificación previa donde se acordará fecha y horario. El único canal de comunicación y el más óptimo es la herramienta Ticket Tracker¹.

2.9	<p>“El Banco” requiere que “El Oferente” de soporte técnico y funcional, brinde durante la ejecución del contrato al menos los siguientes reportes:</p> <p>a) Reporte mensual de casos según tipo de incidente y estatus actual.</p> <p>b) Reporte mensual de consumo de horas de atención.</p>	Indicar si cumple con lo requerido en este numeral.
-----	---	---

Los informes mensuales de consumo, mantendrán el formato general enviados actualmente a todos los clientes, a modo de resumen general. Puede sufrir cambios como evolución de versiones.

2.10	<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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”.</p>	Indicar si cumple con lo requerido en este numeral.
------	---	---

Acceso

- Aclaración: El soporte brindado por Systech S.A. no requiere el ingreso de personal de la firma a los sistemas del BCH de acuerdo a lo indicado en términos y condiciones. Cualquier excepción a este punto que requiera el acceso de personal de Systech S.A. será manejado de acuerdo a los criterios que establezca el BCH.

Nota 1: Herramienta de soporte Ticket Tracker o similar. Systech S.A. se reserva el derecho de cambiar el nombre o la herramienta con el fin de optimizar el servicio.

En virtud de continuar el proceso de Contratación directa N°15/2013 y considerando el esfuerzo realizado por BCH para mantener actualizadas las herramientas, Systech ofrece, en este caso especial, como reconocimiento a tal actitud un descuento del 2% sobre los valores presupuestados.

Valor de la 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 del 4/09/2013 a 3/09/2014. (Incluye descuento especial)

u\$S 64,680.00

Saludamos muy atentamente,



Alejandro Luis Rocchetti
Director Ejecutivo
Systech S.A.