



PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA No.16/2014

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT) Y LA CONTRATACIÓN DE UN (1) PAQUETE DE UN MIL SETECIENTAS (1,700) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL PARA EL PRODUCTO DE SOFTWARE SAP ECC 6.0 IMPLEMENTADO EN “EL BANCO”, POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS.

VIGENCIA DE LA GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

La Garantía de Mantenimiento de Oferta, tendrá una vigencia mínima de noventa (90) días hábiles: **del 18 de agosto de 2014 al 24 de diciembre de 2014.**



ÍNDICE
LICITACIÓN PÚBLICA No.16/2014

CONTENIDO	No. de Página
1. De las ofertas	1
1.1 Documentación legal	2
1.2 Documentación técnica	4
1.3 Oferta económica	5
1.4 Subsanación	5
1.5 Documentos no subsanables	5
2. Período de validez de las ofertas	6
3. Impuestos	6
4. Garantías	6
4.1 Garantía de mantenimiento de oferta	6
4.2 Garantía de cumplimiento	7
4.3 Otras Condiciones de las Garantías	7
5. Inspección y verificación	8
6. Presentación de las ofertas	8
7. Criterios para descalificación de oferentes	9
8. Recepción y apertura de las ofertas	10
9. Criterios de evaluación oferta técnica	11
10. Declaración de licitación desierta o fracasada	11
11. Adjudicación de la licitación y formalización del contrato	11
11.1 Adjudicación de la licitación	11
11.2 Formalización del contrato	12
12. Financiamiento y forma de pago	12



13. Condiciones Generales	12
13.1 Terminación y liquidación del Contrato	12
13.2 Cesión del contrato	12
13.3 Solución de controversias o diferencias	13
13.4 Observaciones, discrepancias y omisiones	13
13.5 Multas y sanciones pecuniarias	13
13.6 Aclaraciones y ampliaciones	13
13.7 Normas aplicables	14
13.8 Caso fortuito o fuerza mayor	14
13.9 Compromiso de confidencialidad, seguridad y auditoría	14
ANEXOS	15
Anexo No. 1: Condiciones Específicas de la Licitación	16
1. Objeto de la licitación	16
2. Periodo de validez de las ofertas	16
3. Recepción de ofertas, documentación legal, técnica y apertura de ofertas económicas	16
4. Plazo de entrega	16
5. Financiamiento y forma de pago	17
Anexo No. 2: Condiciones, especificaciones y requerimientos técnicos	18
1. Especificaciones técnicas	18
2. Condiciones técnicas que deben cumplir los oferentes y estar expresadas y documentadas en la ofertas	19
3. Otros documentos	20
Anexo No.2.1 Condiciones del Enterprise Support de SAP	21
1. Servicios de mejora continua	21



2.	Servicios de soporte avanzado para paquete de ampliación y otras actualizaciones del software de SAP	22
3.	Servicios de columna vertebral del soporte global	22
4.	Servicios de solución de misión crítica	22
5.	Servicios para otros componentes, metodologías y participación de la comunidad	23
6.	Aspectos que debe cubrir el soporte empresarial relacionados con mensajes de soporte del cliente	23
7.	Servicio de verificación continua de la calidad (CQC)	23
8.	SAP solution manager edición empresarial	23
9.	Responsabilidades del cliente	23
Anexo No.2.2 Condiciones técnicas que debe cumplir el paquete de soporte técnico y funcional		24
1.	Condiciones técnicas que debe cumplir el paquete de soporte técnico y funcional	24
2.	Periodo de soporte requerido	24
3.	Horarios de atención	25
4.	Personal del contacto local	25
5.	Tipos de casos de atención del soporte técnico funcional	25
6.	Clasificación de casos	26
7.	Encargados de help desk en "El Banco"	26
8.	Idioma de las comunicaciones	27
9.	Staff de consultores	27
10.	Reportes periódicos requeridos	27
11.	Enlace Remoto de Consultores	28
12.	Certificación del fabricante SAP	28
13.	Priorizaciones de atención a casos de incidentes/ problemas/ fallas del sistema que presenta impacto	28



14. Priorizaciones de atención a casos de mejoras	29
15. Flujo de proceso requerido de atención	29
16. Niveles de coordinación del soporte ofrecido	31
17. Roles y responsabilidades del personal del proveedor del soporte	31
Anexo No. 3: Formato presentación oferta económica	33
Anexo No. 4: Criterios para evaluación de ofertas	34
Anexo No.5: Borrador de contrato	37
Formatos	45
• Formato de declaración Jurada	46
• Formato de la carta de presentación	47
• Formato de las garantías	48
• Formato de presentación de sobres	49



LICITACIÓN PÚBLICA No.16/2014

PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT) Y LA CONTRATACIÓN DE UN (1) PAQUETE UN MIL SETECIENTAS (1,700) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL PARA EL PRODUCTO DE SOFTWARE SAP ECC 6.0 IMPLEMENTADO EN "EL BANCO", POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS.

1. DE LAS OFERTAS

Con el propósito de realizar una evaluación objetiva de los licitantes y de las ofertas recibidas de éstos, se requiere que las propuestas sean desglosadas y presentadas de la siguiente forma:

DOCUMENTACIÓN LEGAL	(Original y dos copias)
DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	(Original y dos copias)
OFERTA ECONÓMICA	(Original y dos copias)

- i. Los documentos que se presenten en fotocopias, deben estar autenticados por Notario.
- ii. Los documentos incluidos en el sobre conteniendo la documentación legal, técnica y oferta económica, así como los documentos que se presenten durante el periodo de subsanación, deben numerarse en forma correlativa y todas sus hojas deben ser firmadas por el Representante Legal de "El Oferente", conforme lo dispuesto en el Artículo 111 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado.
- iii. Los documentos extendidos fuera del país, deben cumplir con el proceso de legalización requerido tanto en el extranjero como en Honduras. Estos documentos deben estar apostillados o cumplir con el proceso de legalización dentro y fuera de Honduras, según corresponda, dependiendo del país en que se origina cada documento; asimismo, todo documento presentado en idioma distinto al español, deberá ser traducido a este; dicha traducción debe contar con el visto bueno de la Sección de Traducciones de la Secretaría de Estado en el Despacho de Relaciones Exteriores.
- iv. De conformidad con el Artículo 4 de la Ley de Simplificación Administrativa, no se exigirá de los oferentes certificaciones, constancias u otros documentos para acreditar extremos que consten en el Registro de Proveedores que para tal efecto lleva el Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales del Banco Central de Honduras o en el Registro de Proveedores y Contratistas de la Oficina Normativa de Contratación y Adquisiciones del Estado (ONCAE), salvo cuando hubieren sufrido modificaciones, en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 36, párrafo segundo de la Ley de Contratación del Estado, para lo cual se requerirá que "El Oferente" haga el correspondiente señalamiento de acuerdo a lo establecido en el Artículo 66, párrafo segundo del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado.
- v. No se aceptarán constancias de tener en trámite cualquiera de los documentos requeridos en el numeral 1.1, de este Pliego de Condiciones, exceptuando el caso referido en el Artículo 57 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado.



- vi. De requerir autenticar copias y firmas de documentos, debe cumplirse lo señalado en el Artículo 40 del Reglamento del Código del Notario que establece "El Notario podrá autenticar fotocopias de distintos documentos en un solo certificado de autenticidad, siempre que sean utilizadas para la misma gestión. Sin embargo, no podrán autenticarse firmas y fotocopias de documentos en un mismo certificado.

1.1 DOCUMENTACIÓN LEGAL

La documentación requerida se debe presentar según el detalle siguiente:

- 1.1.1 **La persona natural** que actúe como representante de Casas Extranjeras, debe presentar la documentación indicada en los incisos a), c), d), e), f), g), h), i), m) y n) literales i y iii del numeral 1.1.3 de este Pliego de Condiciones.
- 1.1.2 **La persona jurídica** que actúe como representante de Casas Extranjeras, debe presentar la documentación indicada en los incisos b), c), d), e), f), g), h), i), j), k), l), m) y n) del numeral 1.1.3 de este Pliego de Condiciones, a excepción del literal a).

1.1.3 Listado de documentación obligatoria requerida

- a) Escritura Pública de Comerciante Individual debidamente inscrita en el Registro Mercantil de su domicilio.
- b) Poder de Representación acreditando su condición de distribuidor de casa extranjera, en el que se detallen las facultades conferidas. Dicho documento, en caso de ser extendido en el extranjero, debe presentarse debidamente legalizado para que surta efectos en la República de Honduras; asimismo, debe estar inscrito en el Registro Mercantil; o en su defecto, Certificación de la Resolución emitida por la Secretaría de Estado en el Despacho de Industria y Comercio, en que se acredite la calidad de representante y/o distribuidor; asimismo, copia de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. No se exigirá el cumplimiento de este inciso a la persona natural o jurídica que oferte bienes de origen extranjero y que actúe por sí misma, si no existiese representante o distribuidor de los bienes a importarse, extremo que debe ser legalmente acreditado por "El Oferente".

Los oferentes que pertenezcan a países suscriptores del Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana, Estados Unidos de América y Centroamérica, podrán presentar en defecto de los documentos referidos en el párrafo anterior, un contrato de Representación, Distribuidor o Agencia debidamente legalizado para surtir efectos en Honduras, suscrito después de la entrada en vigencia de dicho tratado, de acuerdo a los términos establecidos en el Artículo 61 de la Ley de Implementación del referido Tratado.

- c) Fotocopia de la Tarjeta de Identidad o Carné de Residencia, si es extranjero, del Representante Legal o Apoderado de la empresa, o comerciante individual, según sea el caso.
- d) Constancia de inscripción en la Cámara de Comercio e Industria de su domicilio. No se exigirá el cumplimiento de este inciso a la persona que actúe como Apoderado Legal, extremo que debe ser legalmente acreditado.



- e) Declaración Jurada del Representante Legal, cuya firma debe estar debidamente autenticada por Notario, indicando que tanto él como su representada, no están comprendidos en ninguno de los casos a que se refieren los artículos 15 y 16 de la Ley de Contratación del Estado. Si fuere un consorcio, la Declaración Jurada debe comprender a cada uno de los integrantes.
- f) Declaración Jurada del Representante Legal, cuya firma debe estar debidamente autenticada por Notario, indicando que tanto él como su representada, no están comprendidos en ninguno de los casos a que se refieren los artículos 3 y 4 de la Ley Contra el Delito de Lavado de Activos.
- g) Declaración Jurada del Representante Legal, cuya firma debe estar debidamente autenticada por Notario, indicando que tanto él como su representada están enterados y aceptan todas y cada una de las condiciones, especificaciones, requisitos y sanciones establecidas en este Pliego de Condiciones. Si se tratase de oferentes extranjeros, deben formular manifestación expresa de someterse a las leyes y en su caso, a la jurisdicción de los tribunales nacionales.
- h) Declaración jurada del Representante Legal, cuya firma debe estar debidamente autenticada por Notario, indicando que tanto él como su representada se comprometen a guardar la más estricta confidencialidad sobre la información, documentación e instalaciones del Banco Central de Honduras a las que tenga acceso.
- i) Fotocopia del carné vigente que evidencie que la empresa está inscrita en el Registro de Proveedores del Banco Central de Honduras; así como, en el Registro de Proveedores y Contratistas dependiente de la Oficina Normativa de Contratación y Adquisiciones del Estado (ONCAE), de conformidad con lo establecido en los artículos 54 y 56 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado.
- j) Escritura Pública de Constitución de Sociedad Mercantil, acreditando personería jurídica y copia de sus reformas si las hubiere, todas debidamente inscritas en el Registro Mercantil correspondiente.
- k) Poder General de Administración o Representación, debidamente inscrito en el Registro Mercantil correspondiente, o indicar que dicho poder está contenido en la Escritura Pública de Constitución de la empresa o en sus reformas por ser inherente al cargo de Gerente General, Presidente del Consejo de Administración o cualquier otro cargo que ostente la representación legal de la empresa.
- l) En caso de sociedades mercantiles, la lista de socios o accionistas certificada por el Secretario de la Junta Directiva dentro de treinta (30) días calendario previos a la fecha prevista para la presentación de las ofertas, cuya firma debe ser autenticada por Notario.
- m) "El Oferente" que resulte adjudicado debe presentar la siguiente documentación:
 - i. Constancia emitida por la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) donde se acredite su solvencia en el pago de sus obligaciones tributarias, tal como lo exige el Artículo 19 de la Ley de Eficiencia en los Ingresos y el Gasto Público.



- ii. Constancia del Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP), indicando que "El Oferente" se encuentra al día con el pago de sus cotizaciones o contribuciones con dicha entidad estatal.
- iii. Fotocopia del Registro Tributario Nacional (RTN) de la empresa oferente, tal como lo exige el Artículo 56 de la Ley de Fortalecimiento de los Ingresos, Equidad Social y Racionalización del gasto Público.

n) Asimismo y de conformidad con el Artículo 30 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, "El Oferente" que resulte adjudicado también debe presentar la documentación siguiente:

- i. Constancias extendidas por la Procuraduría General de la República, indicando que la empresa oferente no ha sido objeto de resolución firme de cualquier contrato celebrado con el Estado de Honduras y que el representante o Apoderado Legal que potencialmente suscribirá el contrato, no ha sido condenado mediante sentencia firme por cometer en perjuicio del Estado de Honduras, cualquiera de los delitos consignados en el Artículo 15, numeral 1 de la Ley de Contratación del Estado.
- ii. Constancia de Solvencia con el Instituto Hondureño de Seguridad (IHSS), indicando que "El Oferente" se encuentra al día en el pago de sus cotizaciones o contribuciones con dicha entidad estatal.

Nota: Los documentos mencionados en los literales m) y n) anteriores deben ser extendidos dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la notificación de la adjudicación.

Cuando "El Oferente" sea una empresa extranjera, los requerimientos antes indicados deben ser acreditados por su Representante Legal en el país.

1.2 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

- 1.2.1** La documentación técnica, SIN INCLUIR PRECIOS, debe contener un detalle pormenorizado de las condiciones ofrecidas para cumplir con las especificaciones y requerimientos técnicos exigidos, según se detalla en el Anexo No.2 que se adjunta al presente Pliego de Condiciones y que forma parte integral del mismo.

1.2.2 Otros Documentos

Por ser considerada información reservada, en un sobre separado dentro del mismo sobre que contenga la documentación técnica, los oferentes deben presentar los Balances Generales y Estados de Resultados de los últimos dos (2) años (2012 y 2013), refrendados por un Perito Mercantil y Contador Público o Licenciado en Contaduría Pública, colegiado en Honduras (presentar Constancia de Solvencia del colegio en el que se encuentra inscrito) o estar respaldados por una firma auditora y en caso de ser auditados en el exterior estar debidamente legalizados.



1.3 OFERTA ECONÓMICA

Consistirá en la propuesta económica que contendrá el precio ofertado y la Garantía de Mantenimiento de Oferta que asegurará el sostenimiento de la oferta presentada.

- 1.3.1 La propuesta económica estará contenida en un CUADRO SUMARIO refrendado por el Representante o Apoderado Legal de "El Oferente". Dicha propuesta estará expresada en Lempiras, debe especificar el valor global en letras y números (ver formato adjunto en Anexo No.3).
- 1.3.2 Si se detectan discrepancias entre precios en letras y cifras se tendrán en cuenta los primeros; si hubiera diferencia entre el precio unitario y el precio total en ofertas para artículos por renglón o partida diferente, se considerará el primero; si se detectaran errores meramente aritméticos (por ejemplo: colocación errónea del punto decimal), podrán ser corregidos por el Comité de Compras, notificándolo al proponente.
- 1.3.3 Cualquier crédito sobre el precio en concepto de descuento u otro tipo de beneficio económico reconocido en numerario o en especie, debe ser especificado como una reducción al valor total del precio ofertado y debe quedar claramente indicado y cuantificado en el CUADRO SUMARIO (ver anexo No.3).
- 1.3.4 La Garantía de Mantenimiento de Oferta debe presentarse conforme lo indicado en el numeral 4.1 de este Pliego de Condiciones.

NOTA: Si la oferta económica está expresada en dólares, el valor en lempiras será calculado a la tasa de cambio vigente para la venta en la fecha de recepción de las ofertas.

1.4 SUBSANACIÓN

Conforme lo previsto en los artículos 50 de la Ley de Contratación del Estado y 132 de su Reglamento, podrán ser subsanados los defectos u omisiones contenidas en las ofertas, en cuanto no impliquen modificaciones del precio, objeto y condiciones ofrecidas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación por parte de "El Banco" para que los oferentes subsanen tales defectos u omisiones; si los mismos no se subsanan en tiempo y forma, la oferta no será considerada.

1.5 DOCUMENTOS NO SUBSANABLES

No podrán ser subsanados los siguientes documentos:

- 1.5.1 Garantía de Mantenimiento de Oferta. (En cuanto a los aspectos señalados en el numeral 6.3 de este Pliego de Condiciones).
- 1.5.2 Carta propuesta firmada y sellada por "El Oferente" conteniendo la información solicitada y cualquier documento referente a precios unitarios o por partidas específicas.
- 1.5.3 Cualquier otro documento que implique modificación del precio, objeto y condiciones ofrecidas.



2. PERÍODO DE VALIDEZ DE LAS OFERTAS

Las ofertas deben tener una validez mínima de noventa (90) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la documentación y apertura de la Oferta Económica indicada en el aviso y/o invitación a licitar. En los casos en que fuere estrictamente necesario, "El Banco" podrá solicitar a los oferentes la ampliación del plazo antes mencionado.

3. IMPUESTOS

Para efectos tributarios y cuando proceda "El Banco" retendrá y enterará al fisco el porcentaje que corresponda en concepto de Impuesto, haciendo entrega de la correspondiente nota de crédito.

4. GARANTÍAS

4.1 Garantía de Mantenimiento de Oferta

- 4.1.1 Los oferentes deben adjuntar a su Oferta Económica, una Garantía de Mantenimiento de Oferta a favor de "El Banco", por un monto no menor al cinco por ciento (5%) del valor total de la oferta presentada. Dicha garantía servirá para asegurar el mantenimiento del precio, las especificaciones técnicas y demás condiciones de la oferta.
- 4.1.2 La Garantía de Mantenimiento de Oferta, tendrá una vigencia mínima de noventa (90) días hábiles de manera que cubra el período de validez de las ofertas señalado en el numeral 2 anterior y será devuelta a los oferentes a partir del día siguiente hábil en que "El Banco" comunique la adjudicación de la presente licitación, excepto a quien resulte adjudicado, al que se le devolverá cuando suscriba el contrato respectivo y constituya a favor de "El Banco" la Garantía de Cumplimiento requerida en el numeral 4.2 de este Pliego de Condiciones.
- 4.1.3 En los casos en que fuere estrictamente necesario, "El Banco" podrá solicitar a los oferentes la ampliación del plazo mencionado en el numeral anterior.

La Garantía de Mantenimiento de Oferta podrá ejecutarse:

- a) Si "El Oferente" retira su oferta durante el período de validez mencionado en el numeral 2 de este Pliego de Condiciones.
- b) Si "El Oferente" que resultare adjudicado retira su oferta durante el período de validez anteriormente especificado.
- c) Si el adjudicado dejase de firmar el respectivo contrato de suministro.
- d) Si "El Oferente" que resulte adjudicado, no presenta la Garantía de Cumplimiento de Contrato que se especifica en el numeral 4.2 siguiente.



4.2 Garantía de Cumplimiento

- 4.2.1 "El Oferente" que resulte adjudicado debe constituir una Garantía de Cumplimiento a favor de "El Banco", por el equivalente al quince por ciento (15%) del valor adjudicado, para garantizar la buena ejecución y fiel cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas del contrato a suscribirse.
- 4.2.2 La garantía debe ser emitida por un plazo equivalente a la vigencia del contrato, más tres (3) meses adicionales y ser entregada a "El Banco" a más tardar en la fecha en que el adjudicatario suscriba el respectivo contrato.
- 4.2.3 Si por causas imputables a "El Contratista" no se constituyere esta garantía en el plazo previsto, "El Banco" declarará sin valor y efecto la adjudicación y procederá a la ejecución de la Garantía de Mantenimiento de Oferta.

4.3 Otras Condiciones de las Garantías

- 4.3.1 Las garantías deben ser extendidas en lempiras a favor de "El Banco" y podrán consistir en cheque certificado, garantía bancaria o fianza, que hayan sido emitidas por una institución bancaria o instituciones de seguros, que operen legalmente en el país y esta no podrá ser extendida por la misma empresa oferente.

También se aceptarán como garantías los bonos del Estado representativos de obligaciones de la deuda pública, en este caso la garantía debe inscribirse en el Registro del Banco Central de Honduras en el que figuren anotados dichos valores, quedando inmovilizados y afectos a las obligaciones garantizadas con excepción, en este último caso, de los rendimientos que generen.

- 4.3.2 Las garantías emitidas por instituciones bancarias o instituciones de seguros deben contener las cláusulas obligatorias siguientes:

"EL PRESENTE DOCUMENTO SERÁ EJECUTADO POR EL CIENTO POR CIENTO (100%) DE SU VALOR POR SIMPLE REQUERIMIENTO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, ACOMPAÑADO DE UN CERTIFICADO DE INCUMPLIMIENTO".

"EL VALOR DE ESTE DOCUMENTO PODRÁ HACERSE EFECTIVO, A FAVOR DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, DESPUES DE LA FECHA DE SU VENCIMIENTO SIEMPRE Y CUANDO EL REQUERIMIENTO DE PAGO SE REALICE DENTRO DEL PLAZO DE VIGENCIA DE DICHO DOCUMENTO."

"EN CASO DE CONTROVERSIA ENTRE LAS CONDICIONES PARTICULARES O GENERALES Y LAS ESPECIALES PREVALECERÁN ESTAS ÚLTIMAS."

- 4.3.3 En el texto de las garantías no deben adicionarse cláusulas que anulen o limiten las cláusulas obligatorias indicadas en el numeral anterior.
- 4.3.4 Las garantías que se emitan a favor de "El Banco" serán solidarias, incondicionales, irrevocables y de realización automática, debiendo mantener el mismo valor por el plazo que se ha estipulado para cada una de ellas.



- 4.3.5 La garantía presentada debe ser acompañada de una Declaración Jurada, extendida por el Representante Legal de la institución garante que las emita, cuya firma debe ser autenticada por Notario, dicho representante deberá expresar en la misma que quienes suscribieron la garantía poseen firma autorizada para emitir tales documentos de acuerdo al Artículo 242 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, asimismo, en dicha declaración se hará constar que su representada no se encuentra comprendida en alguna de las situaciones señaladas en los literales a), b), c) y d) del Artículo 241 del mismo Reglamento, en el caso de que la garantía sea un cheque certificado, el literal d) de este Artículo no se exigirá.

5. INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN

Como parte del proceso de evaluación y previo a la adjudicación, "El Banco" tendrá el derecho de inspeccionar y verificar las instalaciones de "El Oferente", así como a probar los servicios ofrecidos para verificar que éstos cumplen con las especificaciones técnicas requeridas.

"El Oferente" debe proporcionar a los representantes de "El Banco", todas las facilidades y asistencia necesaria incluso acceso a los diseños y otros datos sobre fabricación sin cargo alguno para "El Banco".

6. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

La documentación de las ofertas se presentará de la forma siguiente:

6.1 Presentación de la Documentación Técnica.

Los documentos se presentarán en tres (3) sobres sellados (sin evidencias de haber sido abiertos), rotulados según se describe en el numeral 6.4.

El primer sobre contendrá el original de la documentación técnica exigida en éste Pliego de Condiciones; los dos (2) sobres restantes contendrán copias o fotocopias de dicha documentación.

6.2 Presentación de la Documentación Legal.

Los documentos se presentarán en tres (3) sobres sellados (sin evidencias de haber sido abiertos), rotulados según se describe en el numeral 6.4.

El primer sobre contendrá el original de la documentación legal exigida en éste Pliego de Condiciones; los dos (2) sobres restantes contendrán copias o fotocopias de dicha documentación.

6.3 Presentación de la Oferta Económica y Garantía de Mantenimiento de Oferta.

Los documentos se presentarán en tres (3) sobres sellados (sin evidencias de haber sido abiertos), rotulados según se describe en el numeral 6.4.

El primer sobre contendrá el original de la oferta económica y Garantía de Mantenimiento de Oferta exigida en este Pliego de Condiciones; los dos (2) sobres restantes contendrán copias o fotocopias de dicha documentación.



El contenido de la Oferta Económica y la Garantía de Mantenimiento de Oferta, será leído en voz alta por el Secretario del Comité de Compras para el conocimiento de los oferentes y demás participantes. Ambos documentos deben ser presentados de conformidad con lo establecido en los numerales 1.3 y 4.1 de este Pliego de Condiciones.

- 6.4 Los sobres descritos en los numerales 6.1, 6.2 y 6.3 anteriores, deben rotularse de la siguiente manera:

PARTE CENTRAL:

BANCO CENTRAL DE HONDURAS
TEGUCIGALPA, M.D.C.
HONDURAS, C. A.

ESQUINA SUPERIOR IZQUIERDA:

NOMBRE DE LA EMPRESA OFERENTE, DIRECCIÓN COMPLETA, NÚMERO DE TELÉFONO, NÚMERO DE FAX Y CORREO ELECTRÓNICO

ESQUINA SUPERIOR DERECHA:

DOCUMENTACIÓN LEGAL, DOCUMENTACIÓN TÉCNICA, OFERTA ECONÓMICA, (SEGÚN SEA EL CASO), IDENTIFICANDO ADEMÁS SI EL CONTENIDO DE CADA UNA ES ORIGINAL, PRIMERA COPIA O SEGUNDA COPIA.

ESQUINA INFERIOR DERECHA:

LICITACIÓN PÚBLICA No.16/2014

ESQUINA INFERIOR IZQUIERDA:

FECHA Y HORA SEÑALADA PARA LA RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE CONTIENEN, SEGÚN SE INDICA EN EL AVISO DE PUBLICACIÓN.

- 6.5 Las ofertas deben redactarse en idioma español en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 111 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado.
- 6.6 La persona natural que asista a "El Banco" a presentar los documentos de la presente licitación, debe identificarse por medio de su Tarjeta de Identidad o Carné de Residente y en el caso que esta persona no sea el Representante Legal de "El Oferente", también debe entregar una nota de presentación refrendada por el Representante Legal de "El Oferente", mediante la cual se le autoriza a presentar las ofertas.
- 6.7 Los asistentes al acto público de licitación que no presenten ofertas y que hayan retirado el Pliego de Condiciones, deben identificarse y podrán permanecer en dicho acto en calidad de observadores, sin embargo, no tendrán derecho a intervenir en el acto.

7. CRITERIOS PARA DESCALIFICACIÓN DE OFERENTES

Serán declaradas inadmisibles y no se tendrán en cuenta en la evaluación final las ofertas que se encuentren en cualquiera de las situaciones siguientes:

- 7.1 No estar firmado por "El Oferente" o su Representante Legal el formulario o carta de presentación de la oferta y cualquier documento referente a precios unitarios o por partidas específicas.



- 7.2 Estar escritas con lápiz "grafito", carbón u otro similar.
- 7.3 Haberse omitido la Garantía de Mantenimiento de Oferta, o cuando fuere presentada por un monto o vigencia inferior al exigido o sin ajustarse a los tipos de garantía admisible.
- 7.4 Haberse presentado por compañías o personas inhabilitadas para contratar con el Estado, de acuerdo con los Artículos 15 y 16 de la Ley de Contratación del Estado.
- 7.5 Haberse presentado con raspaduras o enmiendas en el precio, plazo de entrega, cantidad o en otro aspecto sustancial de la propuesta, salvo cuando hubieran sido expresamente salvadas por "El Oferente" en el mismo documento.
- 7.6 Haberse presentado por oferentes que no hayan acreditado satisfactoriamente su solvencia económica y financiera y su idoneidad técnica o profesional.
- 7.7 Establecer condicionamientos que no fueren requeridos.
- 7.8 Establecer cláusulas adicionales o condiciones diferentes a las previstas en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento o en este Pliego de Condiciones, que haga la oferta incompleta, indefinida o ambigua en cuanto a su significado.
- 7.9 Haberse presentado por oferentes que hubieren ofrecido pagos u otros beneficios indebidos a funcionarios o empleados de "El Banco" para influir en la adjudicación de la presente Licitación.
- 7.10 Incurrir en otras causales de inadmisibilidad previstas en las leyes o que expresa y fundadamente dispusiera en este Pliego de Condiciones.

8. RECEPCIÓN Y APERTURA DE LAS OFERTAS

La recepción y apertura de las ofertas se realizará el día **lunes 18 de agosto de 2014 a las 10:30 a.m.** El proceso de apertura de Plicas se efectuará en una (1) sola etapa según se describe a continuación:

- 8.1 Las ofertas que se presenten después de la hora de apertura no serán recibidas.
- 8.2 En el acto de apertura de las ofertas, se procederá a la revisión de los sobres que contienen la documentación legal y técnica, así como a la apertura de los sobres que contienen las ofertas económicas y las garantías de mantenimiento de ofertas, las cuales serán leídas en voz alta por el Secretario del Comité de Compras.
- 8.3 Cada empresa participante podrá presentar una sola oferta, no se permitirá la presentación de ofertas alternativas, caso contrario "El Oferente" será descalificado.
- 8.4 Al finalizar la apertura y lectura de ofertas a que se refiere el numeral 8.2 anterior, se levantará un acta para dar fe de los hechos ocurridos en el evento, la cual será firmada por los representantes de "El Banco", de los oferentes y del Tribunal Superior de Cuentas, si asistiere, a quienes se les entregará una copia de dicha acta.



9. CRITERIOS PARA EVALUACIÓN DE OFERTA TÉCNICA

La Subcomisión Evaluadora, para el análisis y evaluación de la documentación técnica, capacidad financiera e idoneidad de los oferentes, utilizará los criterios de evaluación aprobados que se detallan en el Anexo No.4 "Criterios para Evaluación de Ofertas" que se adjunta a este Pliego de Condiciones y que forma parte de éste; considerándose como parámetro para calificar, alcanzar como mínimo el ochenta por ciento (80%) de calificación.

10. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA O FRACASADA

10.1 El Directorio de "El Banco" declarará desierta la presente licitación, cuando no se hubieren presentado ofertas o si solo se presenta un oferente en el acto de apertura de plicas indicado en el numeral 8 de este Pliego de Condiciones.

10.2 El Directorio de "El Banco" declarará fracasada la presente licitación:

10.2.1 Cuando se hubiere omitido o no se hubiere subsanado en el procedimiento alguno de los requisitos esenciales establecidos en la Ley de Contratación del Estado, su Reglamento o en el Pliego de Condiciones.

10.2.2 Cuando las ofertas no se ajusten a los requisitos esenciales establecidos en la Ley de Contratación del Estado, su Reglamento o este Pliego de Condiciones.

10.2.3 Cuando se comprobare que ha existido colusión (Confabulación de oferentes).

10.2.4 Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas se determinare que no podrá concretarse el objeto de la presente licitación.

10.2.5 Cuando las ofertas sean considerablemente superiores al presupuesto estimado por "El Banco".

11. ADJUDICACIÓN DE LA LICITACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

11.1 Adjudicación de la Licitación

11.1.1 La adjudicación de la presente licitación requerirá la participación de al menos dos (2) oferentes en el acto de apertura, estará a cargo del Directorio de "El Banco" y la misma será comunicada por la Secretaría del Directorio a todos los oferentes que participaron en dicho proceso.

11.1.2 La adjudicación total de la presente licitación se hará al(los) oferente(s) que cumpliendo con los requisitos de participación establecidos en este Pliego de Condiciones, incluyendo su solvencia e idoneidad para ejecutar el contrato, presente(n) la oferta de precio más bajo o se considere la más económica o ventajosa o conveniente para los intereses de "El Banco" y por ello mejor calificada de acuerdo con los criterios de evaluación definidos en este Pliego de Condiciones.

11.1.3 Si dos o más oferentes presentaran ofertas económicas idénticas, la adjudicación se hará de conformidad a lo indicado en el Artículo 138 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado.



11.2 Formalización del Contrato

- 11.2.1 Una vez comunicada la adjudicación, se le requerirá a "El Oferente Adjudicado" para que se presente a "El Banco", a suscribir el contrato, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que haya presentado la documentación requerida conforme a este Pliego de Condiciones y las subsanaciones correspondientes, en caso que procedan y remita en forma escrita su anuencia al borrador de contrato.
- 11.2.2 A los oferentes no favorecidos con la adjudicación, les será devuelta su respectiva Garantía de Mantenimiento de Oferta, a partir del siguiente día hábil en que se notifique la adjudicación de la presente licitación.
- 11.2.3 La no suscripción oportuna del contrato por retraso en la presentación de garantías, fianzas y demás documentos que deba presentar "El Oferente" que resulte adjudicado, dará derecho a "El Banco" a dejar sin valor ni efecto la adjudicación.
- 11.2.4 Si dentro del plazo señalado en el numeral 11.2.1 anterior, "El Oferente" adjudicado no acepta o formaliza el contrato las causas serán imputables a éste, y quedará sin valor ni efecto la adjudicación y se hará efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta. En este caso, "El Banco" adjudicará el contrato al oferente calificado en segundo lugar y si esto no es posible por cualquier motivo, al oferente que ocupe el tercer lugar, sin perjuicio de que el procedimiento se declare fracasado, cuando dichas ofertas no sean satisfactorias para "El Banco".
- 11.2.5 El Banco Central de Honduras no efectuará ningún pago hasta tanto el contrato correspondiente sea suscrito y aprobado por el Directorio de la Institución.

12. FINANCIAMIENTO Y FORMA DE PAGO

Para financiar la contratación objeto de la presente licitación, "El Banco" dispone de recursos propios y el costo de la misma se cancelará en el plazo indicado en las condiciones específicas contenidas en el Anexo No.1 de este Pliego de Condiciones, siempre y cuando la recepción de los bienes sea satisfactoria para "El Banco". Si la oferta es presentada en dólares, el pago será en lempiras a la tasa de cambio vigente para la venta en la fecha de recepción y apertura de las ofertas.

13. CONDICIONES GENERALES

13.1 Terminación y Liquidación del Contrato

Para la terminación y liquidación del contrato se atenderá lo dispuesto en el Capítulo IX Sección Quinta de la Ley Contratación del Estado.

13.2 Cesión del Contrato

No se aceptarán ofertas en las que se contemplen subcontratos con terceros, ni se aceptará la cesión del contrato una vez formalizado.



13.3 Solución de Controversias o Diferencias

Cualquier diferencia o conflicto que surgiere entre "El Banco" y los oferente (s) favorecido (s), debe resolverse en forma conciliatoria y por escrito entre ambas partes; en caso contrario, se someterá a conocimiento de los Juzgados correspondientes del Departamento de Francisco Morazán.

13.4 Observaciones, Discrepancias y Omisiones

13.4.1 En el caso que los oferentes encuentren discrepancias y/u omisiones en este Pliego de Condiciones, o tengan dudas sobre su significado, deben notificarlas por escrito a la Secretaría del Comité de Compras de "El Banco", a más tardar diez (10) días hábiles antes de la fecha de recepción, apertura y análisis de las ofertas indicada en el aviso de publicación y/o carta de invitación a licitar.

13.4.2 "El Banco" dará respuesta escrita a las consultas recibidas, por lo tanto, a ningún participante se le formularán aclaraciones verbales sobre los documentos de licitación. Las consultas y sus respectivas respuestas se harán del conocimiento de los demás oferentes, por parte de la Secretaría del Comité de Compras.

13.4.3 Los errores en las ofertas, cualesquiera que éstos sean, correrán por cuenta y riesgo de "El Oferente".

13.5 Multas y Sanciones Pecuniarias

Sin perjuicio del cumplimiento del respectivo contrato por parte de "El Contratista", por las demoras no justificadas en la entrega de los bienes objeto de la presente licitación, según lo indicado en el numeral 13.8 siguiente, "El Banco" deducirá por cada día calendario de retraso, el valor que corresponda en concepto de multa, conforme lo dispuesto en el Reglamento de las Disposiciones Generales del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la República que se encuentre vigente.

De	Hasta	Porcentaje
L0.01	L40,000,000.00	0.17%
L40,000,000.01	En adelante	0.18%

Si la demora no justificada diese lugar a la aplicación de una multa acumulada equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, "El Banco" podrá considerar la resolución total del mismo y hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento.

"El Banco" no pagará bonificación alguna por el cumplimiento del contrato antes de lo previsto.

13.6 Aclaraciones y Ampliaciones

13.6.1 Si "El Banco" necesitase hacer aclaraciones o ampliaciones a este Pliego de Condiciones, el Secretario del Comité de Compras, previa consulta con los miembros de éste y con las jefaturas de las dependencias demandantes del suministro, elaborará los respectivos agregados que serán entregados por la vía más rápida posible a los oferentes que retiren este Pliego de Condiciones.



13.6.2 Las aclaraciones serán comunicadas mediante nota expresa a todos los oferentes y las modificaciones y ampliaciones del Pliego de Condiciones por medio de la entrega del addendum que corresponda.

13.7 Normas Aplicables

Esta licitación se hará siguiendo los procedimientos establecidos en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento; Normas que rigen la Contratación y Adquisición de Bienes y Servicios del Banco Central de Honduras y demás leyes aplicables.

13.8 Caso Fortuito o Fuerza Mayor

El incumplimiento parcial o total por parte de "El Contratista" sobre las obligaciones que corresponden de acuerdo a lo convenido en el correspondiente contrato, no será considerado como tal, si a juicio de "El Banco" se atribuye a un caso de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificado. Se entenderá por fuerza mayor o caso fortuito, todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido resistirse; y que impide el exacto cumplimiento de las obligaciones contractuales, tales como catástrofes provocadas por fenómenos naturales, accidentes, huelgas, guerras, revoluciones o sediciones, naufragio e incendios.

13.9 Compromiso de Confidencialidad, Seguridad y Auditoría

Considerando la naturaleza de la información por suministrarse así como a la que tendrá acceso como resultado de la contratación, "El Oferente" que resulte adjudicado se compromete a utilizar la misma con estricta reserva, siendo responsables por los daños y perjuicios que por la divulgación de la misma pueda acarrear "El Banco".

"El Oferente" que resulte adjudicado se obliga a cumplir las medidas de seguridad que "El Banco" tiene establecidas, para cuyo propósito acatará lo establecido por el Departamento de Seguridad y Servicios Generales de "El Banco", a efecto de instruir a su personal sobre el cumplimiento de tales medidas.

"El Banco" se reserva el derecho de realizar auditorías por parte de terceros o personal interno, sobre los servicios suministrados por "El Oferente".

Nota: Todas las comunicaciones deben ser dirigidas al Secretario del Comité de Compras, quien también es el Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales, con oficinas situadas en el tercer piso del edificio principal del Banco Central de Honduras en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central.

Las empresas interesadas en participar en el proceso, deberán indicar por escrito a los correos electrónicos santos.flores@bch.hn y deisy.rodriguez@bch.hn, el nombre de las personas que asistirán al acto de recepción de ofertas indicado en el numeral 8 de este pliego de condiciones.



SANTOS EMILIO FLORES SOSA
Secretario del Comité de Compras y
Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales



ANEXOS



ANEXO No. 1 Condiciones Específicas de la Licitación

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN

La presente licitación tiene como objeto la contratación de los servicios de soporte de licenciamiento y actualización de producto con el fabricante SAP (Enterprise Support) y la contratación de un (1) paquete de un mil setecientas (1,700) horas de soporte técnico y funcional para el producto de software SAP ECC 6.0 implementado en "El Banco", por el término de dos (2) años.

2. PERÍODO DE VALIDEZ DE LAS OFERTAS

Las ofertas deben tener una validez mínima de noventa (90) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción, apertura y análisis de las ofertas indicada en el aviso y/o invitación a licitar, es decir **del 18 de agosto de 2014 hasta el 24 de diciembre de 2014.**

3. RECEPCIÓN DE OFERTAS, DOCUMENTACIÓN LEGAL, TÉCNICA Y APERTURA DE OFERTAS ECONÓMICAS

El día lunes 18 de agosto de 2014, a las 10:30 a.m. hora local, en el Salón de Usos Múltiples, segundo piso, Edificio Principal de "El Banco", en la ciudad de Tegucigalpa, MDC, el Comité de Compras de "El Banco", en presencia de las dependencias de "El Banco" involucradas, de los delegados del Tribunal Superior de Cuentas y del Departamento de Auditoría Interna en calidad de observador y de los oferentes, procederá a la recepción de las ofertas y de la documentación legal y técnica, así como a la apertura de las ofertas presentadas en la forma que se indica en el numeral 6 de este Pliego de Condiciones, correspondiente a la Licitación Pública No.16/2014.

4. PLAZO DE ENTREGA

- 4.1 El plazo para la entrega del suministro objeto de esta licitación, no será mayor de quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de la firma del contrato.
- 4.2 La recepción del suministro objeto de esta licitación se llevará a cabo en el Edificio Principal de "El Banco" en la ciudad de Tegucigalpa, MDC; en presencia de los representantes de los departamentos designados por "El Banco", así como del Representante Legal de "El Contratista" o la persona que éste designe por escrito, firmando en este evento el Acta de Recepción Provisional. "El Contratista" notificará a "El Banco" por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación, la fecha y hora de la entrega de los bienes.
- 4.3 A partir del siguiente día hábil en que "El Contratista" haya realizado la entrega total de lo contratado, el personal técnico designado por "El Banco" tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para verificar las especificaciones técnicas estipuladas en este pliego de condiciones, procediendo dentro de ese mismo término a presentar al Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales un informe de haber recibido o no a satisfacción los entregables de dicha contratación.
- 4.4 Si el informe de verificación es satisfactorio, se elaborará un Acta de Recepción Definitiva, la que será suscrita por los representantes de "El Banco" y el representante de "El Contratista" adjudicado; la suscripción de esta Acta por parte de "El Banco" no exime al proveedor de las obligaciones contraídas respecto a calidad y demás condiciones indicadas en este pliego de condiciones y el contrato respectivo.



- 4.5 Si durante el periodo de verificación se determina que los entregables de esta licitación, no cumplen con las especificaciones técnicas indicadas en este pliego de condiciones o no se reciben en condiciones satisfactorias, "El Banco" se reserva el derecho de rechazarlas. En este caso "El Banco" no será responsable por pérdidas o daños que sufra el suministro rechazado, si "El Contratista" no lo retira en un plazo de cinco (5) días hábiles después de la fecha en que se le haya notificado la no aceptación o rechazo, de lo contrario; en caso que "El Contratista" considere enmendar y continuar con el proceso efectuar la(s) sustitución(es) que corresponda(n) a satisfacción de "El Banco", en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la fecha de notificación de no aceptación o rechazo.

Una vez que "El Contratista" haya corregido lo indicado como rechazo o no aceptación, el personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "El Banco" tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para realizar la revisión correspondiente previo a la remisión del informe de recibido o no a satisfacción antes de firmar el acta de recepción definitiva y que se efectúe el pago respectivo.

5. FINANCIAMIENTO Y FORMA DE PAGO

Para financiar la contratación objeto de la presente licitación, "El Banco" dispone de recursos propios, el costo de la misma se cancelará en lempiras en dos (2) anualidades, de la forma siguiente:

LOTE	PRIMERA ANUALIDAD	SEGUNDA ANUALIDAD
LOTE I. Contrato de servicios de soporte de licenciamiento y actualización del producto con el fabricante SAP (Enterprise Support) para 402 licencias SAP correspondientes al periodo comprendido del 1 de enero 2015 al 31 de diciembre de 2016.	En un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, posteriores a la fecha de entrega de los Contratos de Servicios correspondientes al año 2015, siempre y cuando la recepción sea satisfactoria para "El Banco" según Acta de Recepción Definitiva y se cuente con la factura debidamente autorizada.	En un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, posteriores a la fecha de entrega de los Contratos de Servicios correspondientes al año 2016, siempre y cuando la recepción sea satisfactoria para "El Banco" según Acta de Recepción Definitiva y se cuente con la factura debidamente autorizada.
LOTE II. Contrato de un Paquete de 1,700 horas de soporte técnico y funcional con vigencia de dos (2) años, que cubra el periodo comprendido del 1 de enero 2015 al 31 de diciembre de 2016.	En un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, posteriores a la fecha de entrega de los Contratos de Servicios correspondientes al año 2015, siempre y cuando la recepción sea satisfactoria para "El Banco" según Acta de Recepción Definitiva y se cuente con la factura debidamente autorizada.	En un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, posteriores a la fecha de entrega de los Contratos de Servicios correspondientes al año 2016, siempre y cuando la recepción sea satisfactoria para "El Banco" según Acta de Recepción Definitiva y se cuente con la factura debidamente autorizada.



ANEXO No. 2

Condiciones, Especificaciones y Requerimientos Técnicos

La documentación técnica, SIN INCLUIR PRECIOS, debe contener un detalle pormenorizado de las especificaciones técnicas ofrecidas para cumplir con los requerimientos exigidos según se detalla a continuación:

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Cada característica técnica presentada debe estar respaldada por documentos (indicar número de folio donde se encuentra la información).

1.1. Especificaciones Técnicas de los servicios de soporte de licenciamiento y actualización de producto con el fabricante SAP (Enterprise Support).

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 ERP SAP ECC 6.0; estos servicios y beneficios se detallan en el Anexo 2.1 de este pliego de condiciones en el "ANEXO DE CONDICIONES DEL ENTERPRISE SUPPORT DE SAP". En ningún caso los servicios ofrecidos de soporte y actualización de producto ofertados podrán ser inferiores a los actualmente contratados.

b) La contratación del Enterprise Support de SAP debe cubrir los siguientes conceptos y periodos detallados:

i. Soporte del licenciamiento y actualización del producto del total de cuatrocientos dos (402) licencias del software SAP ERP ECC 6.0 para el período comprendido del 1 de enero 2015 al 31 de diciembre de 2016.

Desglose	Aplicación Profesional SAP	Aplicación Profesional Limitada SAP	Aplicación de Desarrollador SAP
Usuarios Denominados de SAP	321	79	2
Total			402

c) "El Oferente" debe incluir en su oferta técnica un detalle de las condiciones y especificaciones del contrato de soporte Empresarial SAP (Enterprise Support de SAP) que cumplan con lo indicado en el Anexo 2.1 "Condiciones del Enterprise Support de SAP" de este Pliego de Condiciones.

d) "El Oferente" debe incluir en su oferta técnica el Anexo de Enterprise Support de SAP ofertado.

1.2. Especificaciones Técnicas de un (1) paquete de 1,700 horas de soporte técnico y funcional para el producto de software SAP ERP ECC 6.0 implementado en "El Banco".

a) Se requiere que "EL Oferente" provea un (1) paquete de soporte técnico y funcional basado en horas de servicio, que se detallan a continuación:

i. Paquete de 1,700 horas de soporte, con vigencia del 1 de enero 2015 al 31 de enero de 2016.



- b) Las condiciones técnicas del paquete de soporte de horas requeridas, se detallan en el Anexo 2.2 de este pliego de condiciones "Condiciones Técnicas que debe cumplir el paquete de soporte técnico y funcional".
- c) "El Oferente" debe incluir en su oferta técnica un detalle de las condiciones y especificaciones del paquete de horas de soporte técnico y funcional ofrecido a "El Banco" que cumplan con lo indicado en el Anexo 2.2 de este Pliego de Condiciones.

2. CONDICIONES TÉCNICAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS OFERENTES Y ESTAR EXPRESADAS Y DOCUMENTADAS EN LAS OFERTAS

- 2.1 "El Oferente" debe ser un representante autorizado de SAP (autorización escrita del fabricante), empresa fabricante del software SAP ECC 6.0, quien garantice a través de "El Oferente" los servicios de soporte y actualización de producto para el BC.H
- 2.2 "El Oferente" debe entregar a "El Banco" lo siguiente:
 - i. En forma impresa y electrónica (en CD/DVD en formato Word), en idioma español, el contrato de soporte empresarial (Enterprise Support) a favor de "El Banco" conteniendo las políticas de soporte de licenciamiento y actualización de producto correspondiente que incluya la vigencia del mismo.
 - ii. Indicar en su oferta técnica, la dirección url (mostrar mediante imágenes de pantalla el contenido de la página de descarga) del sitio en Internet que durante la vigencia del contrato de Soporte de licenciamiento y actualización de producto, "El Banco" podrá utilizar para descarga las nuevas versiones del sistema SAP ECC liberadas por el fabricante, descargas a realizarse sin costo adicional para "El Banco".
 - iii. En forma impresa y electrónica (en CD/DVD en formato Word), en idioma español, el contrato de soporte técnico y funcional del paquete de horas a favor de "El Banco", conteniendo las políticas de soporte técnico y funcional correspondiente y que incluya la vigencia del mismo; que dicho contrato incluya los requerimientos que BCH le ha establecido en este Pliego de Condiciones.
 - iv. En forma impresa y electrónica (en CD/DVD en formato Word), en idioma español, estructura organizacional del centro de atención que se encargará de brindar los servicios del soporte técnico y funcional requerido, indicando números de teléfonos de contacto, nombres, puestos, adjuntando curriculum vitae de cada uno de los consultores que lo integran, información de la ubicación física del centro de atención, direccionamiento IP público que utilizará para brindar soporte remoto y detalles técnicos de los niveles de seguridad informática que dicho centro de atención ha implementado para garantizar la seguridad de la información y acceso de los consultores hacia y desde los clientes a los cuales dan soporte técnico y funcional; debe incluirse un diagrama técnico de estos niveles de seguridad y breve explicación de los mismos.
 - v. En forma impresa y electrónica (en CD/DVD en formato Word), en idioma español, Acuerdos de Nivel de Servicio -SLA- (Service Level Agreements) basados en las condiciones requeridas por "El Banco" en anexo 2.2 de este Pliego de Condiciones.



3. OTROS DOCUMENTOS

- 3.1 Es obligatorio que "El Oferente" presente en su oferta técnica al menos una (1) carta de referencia original o auténtica de haber suministrado en el país o fuera de éste, servicios iguales o similares al ofertado; las cartas de referencia adicionales a la exigida serán objeto de calificación. La(s) carta(s) de referencia(s) deben incluir nombre del cliente, dirección, correo electrónico, persona contacto (nombre y cargo que desempeña), número telefónico, descripción de los servicios suministrados, así como, la fecha de inicio de prestación del servicio y su periodo de vigencia.
- 3.2 Es obligatorio que "El Oferente" presente en su oferta técnica copia autenticada del certificado emitido por el fabricante SAP que lo acredite como Partner Center Of Expertise.
- 3.3 "El Oferente" debe presentar una declaración jurada debidamente autenticada por Notario, en la que exprese lo siguiente: El "Oferente" mantendrá por lo menos durante el tiempo de vigencia del servicio, objeto de esta contratación, al menos dos (2) personas que sirvan de contacto local calificado, para brindar soporte de nivel 1 (soporte inicial); este personal apoyará "El Banco", cuando sea necesario, en gestión y coordinación de tareas con el soporte de niveles superiores de "El Oferente"; en tal sentido, se requiere que incluya en su declaración jurada la información para contactarlos por diversos medios: nombre y cargo que desempeña, número telefónico, correo electrónico, entre otros título(s), profesión, descripción general de la experiencia que estas personas tienen sobre el servicio ofertado y otros detalles relevantes.



ANEXO 2.1

Condiciones del Enterprise Support de SAP.

El servicio de soporte Empresarial de SAP (Enterprise Support SAP) solicitado por el "El Banco" requiere que el mismo incluya los siguientes servicios:

1. SERVICIOS DE MEJORA CONTINUA:

- 1.1 Nuevas versiones de las Soluciones Enterprise Support licenciadas, así como herramientas y procedimientos para upgrades, entregas en CD/DVD o en su defecto habilitar el sitio en Internet desde donde se podrá descargar sin costo adicional para "El Banco".
- 1.2 Support Packages (Paquetes de Soporte) - correcciones agrupadas para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas, que también pueden incluir correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes.
- 1.3 Para versiones de las aplicaciones principales de SAP Business Suite 7 (incluida el SAP ERP 6.0); que el fabricante SAP facilite funcionalidades mejoradas y/o innovaciones mediante paquetes de mejora (enhancement packages) y otros medios disponibles.
- 1.4 Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas y bases de datos operativas. Código fuente ABAP disponible para el Software SAP y módulos de función lanzados y soportados de forma adicional.
- 1.5 Soporte a la gestión de cambios en las Soluciones Enterprise Support, como los cambios de configuración o actualizaciones de software, por ejemplo material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de parametrizaciones.
- 1.6 Que el fabricante SAP brinde a "El Banco" al menos cinco (5) días de servicios de soporte remoto por año calendario, a fin de dar atención de tipo solution architects de SAP, para ayudar a "El Banco" en la evaluación de las capacidades de innovación de los paquetes de ampliación de SAP más recientes y sobre cómo puede ser utilizada para los requerimientos del proceso de negocios del Banco. Estos servicios se calendarizan de común acuerdo.
- 1.7 Brindar lineamientos de configuración y contenido para las Soluciones del Enterprise Support a través del SAP Solution Manager, Edición Empresarial.
- 1.8 Indicar las mejores prácticas para la Administración del Sistema de SAP y las Operaciones de la Solución de SAP para las Soluciones del Enterprise Support.
- 1.9 El contenido de configuración y operación de SAP se debe soportar como partes integrales de las Soluciones del Enterprise Support.
- 1.10 El Contenido, las herramientas y las descripciones del proceso para la Gestión del Ciclo de vida de SAP deben ser parte del SAP Solution Manager Edición Empresarial, las Soluciones del Enterprise Support/o la Documentación aplicable para las Soluciones del Enterprise Support.



2. SERVICIOS DE SOPORTE AVANZADO PARA PAQUETE DE AMPLIACIÓN Y OTRAS ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE DE SAP.

2.1 Ofrecer revisiones remotas especiales a través de expertos de la solución de SAP para analizar modificaciones planeadas o existentes en el Sistema SAP de "El Banco", e identificar posibles conflictos entre el código personalizado del Banco y los paquetes de ampliación y otras actualizaciones de las Soluciones del Enterprise Support. Cada revisión se debe realizar para cada modificación específica de los procesos de negocios centrales de "El Banco". "El Banco" debe quedar autorizado para recibir dos (2) de los siguientes servicios por año calendario por Solución de Software de SAP.

- a) Justificación de modificación: Con base en el suministro por parte de "El Banco" de la documentación requerida por "El Oferente" del alcance y diseño de una modificación personalizada planeada o existente en el SAP Solution Manager Edición Empresarial, "El Oferente" debe identificar la funcionalidad estándar de las Soluciones del Enterprise Support el cual puede cumplir con los requerimientos de "El Banco".
- b) Sostenibilidad del código personalizado: Con base en el suministro por parte de "El Banco" de la documentación requerida por "El Oferente" del alcance y diseño de una modificación personalizada planeada o existente en el SAP Solution Manager Edición Empresarial, "El Oferente" debe identificar las salidas del usuario (user exits) y los servicios que pueden estar disponibles para separar el código personalizado del código SAP.

3. SERVICIOS DE COLUMNA VERTEBRAL DEL SOPORTE GLOBAL.

3.1 Debe incluir Servicios de Marketplace de servicio del fabricante SAP, la cual debe ser una base de datos de conocimientos de "El Oferente" y de su red externa de clientes y partners a fin que sea un lugar de transferencia de conocimientos hacia el "El Banco".

3.2 Debe ponerse a la disposición de "El Banco" las notas SAP que documenten los defectos que otros clientes o partners le reportaron al fabricante SAP acerca del software e información relacionada con la manera de solucionar, evitar y eludir los errores; las notas SAP cuando aplique, deben contener correcciones de código que los clientes pueden implementar dentro de su sistema SAP. Las nota SAP mencionadas, también pueden documentar problemas relacionados o preguntas de otros clientes y las soluciones recomendadas.

3.3 Brindar una herramienta para instalar las correcciones y mejoras específicas para los componentes de SAP.

4. SERVICIOS DE SOLUCIÓN DE MISIÓN CRÍTICA

"El Oferente" debe incluir información detallada sobre "Soporte de Solución de Misión Crítica" que incluya "Manejo global de mensajes por parte de SAP para problemas relacionados con las Soluciones del Enterprise Support", Centro de Asesoría de Soporte de SAP; Verificaciones de Calidad Continua; Análisis global de causa raíz 24x7 y procedimientos de escalamiento y Análisis de Causa Raíz para Código Personalizado.



5. SERVICIOS PARA OTROS COMPONENTES, METODOLOGÍAS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD

"El Oferente" debe incluir información detallada sobre servicios relacionados con componentes y agentes de monitoreo a sistemas; formatos de prueba pre configurados, casos de pruebas, contenido y herramientas para incrementar la eficiencia que incluyen metodologías de implementación y procedimiento estándar, acceso a lineamientos de implementación y operaciones SAP, acceso a participación en la comunidad de clientes y del partners de SAP por medio del portal Marketplace de SAP.

6. ASPECTOS QUE DEBE CUBRIR EL SOPORTE EMPRESARIAL RELACIONADOS CON MENSAJES DE SOPORTE DEL CLIENTE.

6.1 "El Oferente" debe incluir información detallada sobre su proceso de Manejo de Mensajes de Soporte y los niveles de atención y tiempo de respuesta ofrecidos por cada uno.

6.2 "El Oferente" debe incluir información detallada de la gestión de "SLA para Tiempos de Respuesta Inicial" que incluya información detallada del manejo de los "Mensajes de Soporte Prioridad 1 ("Muy Alta)".

6.3 "El Oferente" debe incluir información detallada de la forma de gestión de los "SLA para el Tiempo de Respuesta de Acción Correctiva para los Mensajes de Soporte Prioridad 1".

6.4 "El Oferente" debe incluir los "Prerrequisitos y Exclusiones" aplicables a la gestión de los "SLA para el Tiempo de Respuesta de Acción Correctiva para los Mensajes de Soporte Prioridad 1.

6.5 "El Oferente" debe incluir detalles de la manera en que se aplicaran los "Créditos de Nivel de Servicio".

6.6 "El Oferente" debe incluir información detallada del servicio de "Centro de Asesoría del Soporte de SAP" soporte de misión crítica.

7. SERVICIO DE VERIFICACIÓN CONTINUA DE LA CALIDAD (CQC)

"El Oferente" debe incluir información detallada de la forma en que realizara la "Verificación Continua de Calidad de SAP.

8. SAP SOLUTION MANAGER EDICIÓN EMPRESARIAL.

"El Oferente" debe incluir información detallada de las políticas de uso del SAP Solution Manager Edición Empresarial.

9. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

"El Oferente" debe incluir información sobre las responsabilidades de "El Banco" en la ejecución del contrato de soporte de licenciamiento y actualización de producto; requerimientos que deba cumplir "El Banco" en la ejecución del contrato de soporte; características de funcionamiento del Centro de Experiencia de "El Banco", así como las funciones básicas del COE de "El Banco"; así como, otros términos y condiciones aplicables.



ANEXO 2.2

Condiciones técnicas que debe cumplir el paquete de soporte técnico y funcional

1. Para garantizar a través de la mejora continua la sostenibilidad y crecimiento de los sub módulos implementados de SAP en "El Banco": FI (Finanzas), MM (Materiales), CO (Control de Costos), BCS (Gestión de Presupuesto) y un desarrollo a la medida mediante programación ABAP (lenguaje propio de SAP) conocido como el módulo de Ventanilla, y siendo los procesos de negocio automatizados los siguientes:
 - a) Contabilidad (mayor general).
 - b) Gestión del Presupuesto Institucional.
 - c) Compras Mayores (concursos, licitaciones, etc.).
 - d) Compras Mejores (solicitudes de pedidos, cotizaciones, etc.).
 - e) Activos Fijos.
 - f) Colección de Pinacoteca (activos fijos especializados).
 - g) Almacén de Proveeduría.
 - h) Colección de objetos numismáticos (ampliación de MM).
 - i) Gestión de Bóvedas (ampliación del Módulo MM, para la gestión de especies monetarias).
 - j) Cuentas por Pagar.
 - k) Caja Chica.
 - l) Ventanilla.
 - m) Control de Costos.
 - n) Cuentas por cobrar.

"El Oferente" debe indicar en su oferta que proveerá los siguientes servicios:

- 1.1 Estructura de soporte que actúe como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora.
 - 1.2 Obtener 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 el negocio.
 - 1.3 Asesoría, atención de consultas, no solo desde el punto de vista técnico-funcional de SAP sino desde el punto de vista del negocio.
 - 1.4 Un equipo de consultores multidisciplinarios que den soporte a la inversión tecnológica de "El Banco", alineando las necesidades de negocios con las necesidades del área tecnológica.
 - 1.5 Formar en "El Banco" un nivel de atención interna de nivel 1 (junior), documentando los casos de soporte o mejora presentados y transfiriendo dicho conocimiento al personal de "El Banco" designado.
2. **PERIODO DE SOPORTE REQUERIDO:**

Se requiere que "El Oferente" provea un (1) paquete de horas de soporte, con el detalle siguiente:

Paquete constituido por 1,700 horas de soporte, que abarque el periodo del 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2016. En caso que al finalizar dicho periodo, "El Banco" aún disponga de un remanente de horas, dicho remanente no debe perderse, teniendo las siguientes opciones a favor de "El Banco":



- a) Si el número total de horas no son utilizadas, las horas no consumidas podrán ser utilizadas durante los siguientes tres (3) meses posteriores, al vencimiento del contrato.
- b) Las horas no utilizadas podrán ser acreditadas en un nuevo paquete de horas de soporte que "El Banco" pueda adquirir.

3. HORARIOS DE ATENCIÓN:

Se requiere que la atención se brinde en horario de oficina, comprendido de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, hora de Honduras (-6 GMT); sin embargo, dada la criticidad de las operaciones que se realizan en "El Banco", "El Oferente" debe indicar en su oferta técnica, cuál sería el procedimiento y alternativa de atención que brindarían para incidentes o problemas que ocurran fuera del horario antes citado; situación que solo se activaría en casos de extrema urgencia calificada y acordada entre ambas partes.

4. PERSONAL DE CONTACTO LOCAL:

Se requiere que la empresa que provea el soporte técnico y funcional cuente con al menos dos (2) personas que sirvan como punto de contacto local (Tegucigalpa, Honduras CA), a fin que este personal apoye, cuando sea necesario, a "El Banco" en gestión y coordinación de tareas con el soporte de niveles superiores de "El Oferente"; en tal sentido, para evaluar este aspecto, debe incluir en su oferta técnica el nombre y cargo que desempeñan esas personas en la empresa, número telefónico, título(s), profesión, descripción general de la experiencia que estas personas tienen sobre el servicio ofertado y otros detalles relevantes. El oferente podrá reemplazar estas personas durante la ejecución del contrato, siempre y cuando notifique esta sustitución con al menos (10) días hábiles de anticipación a "El Banco", adjuntando hoja de vida completas del nuevo encargado de contacto y las razones de la sustitución. "El Banco", emitirá una nota de aceptación y en caso de no estar de acuerdo indicará las razones a efecto que el proveedor del soporte presente otras opciones de sustitución.

5. TIPOS DE CASOS DE ATENCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL:

Se requiere que "El Oferente" describa en su oferta técnica de forma detallada, sus capacidades y procesos para brindar atención especializada en al menos las siguientes áreas:

- a) Configuraciones funcionales
- b) Diseño funcional
- c) Programación ABAP
- d) Tareas BASIS NETWEAVER
- e) Atención y seguimiento de Ticket de Soporte ante el Fabricante SAP
- f) Soporte técnico y funcional en los diversos módulos que componen el sistema.
- g) Acompañamiento y dirección en pruebas del sistema
- h) Atención de Consultas
- i) Generación de documentación requerida.
- j) Realización de cambios en la configuración de programas y procesos del sistema.
- k) Transferencia de conocimiento de la solución aplicada a los casos levantados por "El Banco".



6. CLASIFICACIÓN DE CASOS:

"El Banco" requiere que "El Oferente" este en plena capacidad técnica y funcional de atender los siguientes esquemas de casos:

- 6.1 Mantenimiento Correctivo:** Los requerimientos correctivos quedan así determinados cuando alguna funcionalidad ya implementada del SAP no está respondiendo de forma adecuada (ejemplo: la función ZFB03 no presenta el resultado esperado).

En este tipo de requerimientos siempre se deben tratar de respetar los conceptos de integración de SAP, es decir, una corrección / implementación en una funcionalidad puede impactar en otra, en este caso "El Oferente" debe brindar un equipo multi-funcional de consultores y dispondrá de una contraparte del "El Banco" como validadores de la solución.

Este mantenimiento incluirá dar soporte a "El Banco" en la aplicación y comprensión de notas OSS (Publicaciones periódicas de SAP para resolver problemas comunes en un ERP de SAP.)

- 6.2 Esclarecimiento de Dudas:** Los requerimientos de esclarecimiento de dudas quedan así determinadas cuando quien las solicita tiene dudas sobre alguna funcionalidad o proceso implementado o no, en SAP (ejemplo: ¿Cuáles roles se deben aplicar a un usuario para darle acceso al Sistema de Información de Auditoría (SIA)?).

- 6.3 Exigencia Legal:** Los requerimientos de Exigencia Legal son así clasificados cuando por la fuerza de la ley, el "El Banco" tenga que atender a una solicitud del gobierno local.

- 6.4 Adición de Mejoras:** Los requerimientos de mejoras quedan así clasificados cuando un analista funcional detecta la necesidad de algún ajuste o implementación de alguna funcionalidad para que los procesos puedan ser mejorados o necesidad de nuevos requerimientos de implementación o alteración de una funcionalidad del sistema. Estos requerimientos pueden provenir de los usuarios finales de "El Banco" o de los coordinadores internos de Help Desk del "El Banco". En este tipo de requerimientos deben respetar los conceptos de integración de SAP, es decir, una corrección / implementación en una funcionalidad puede impactar en otra, en este caso un equipo multi-funcional debe ser involucrado.

La adición de mejoras incluye la creación de nuevos reportes al sistema (reportes Z), ajuste a reportes Z existentes, ampliaciones de reportes y transacciones estándares SAP y adición de validaciones en transacciones.

Para todos los tipos de casos, "El Oferente" debe estimar la cantidad de horas de soporte que consumirá cada caso y esperar la aprobación de los encargados de Help Desk de "El Banco"; ninguna hora de soporte podrá ser consumida si no se cuenta con tal aprobación.

7. ENCARGADOS DE HELP DESK EN "EL BANCO":

Esta labor esta delegada en personal del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "El Banco", siendo este personal el punto de contacto directo con el Proveedor del Soporte Técnico y Funcional contratado.



8. IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES

"El Banco" requiere que toda atención sea realizada en idioma español incluyendo comunicaciones escritas, correo electrónico y que toda documentación que sea entregada al "El Banco"; solo en caso de tratarse de documentación generada directamente por el fabricante SAP podrá ser entregada en idioma inglés; debiendo el proveedor apoyar al Banco en la comprensión de tal comunicación dados los términos técnicos que intervienen.

9. STAFF DE CONSULTORES:

"El Banco" requiere que "El Oferente" garantice la existencia permanente de un equipo de consultores especializados en las diversas áreas de atención que requiere el sistema SAP (Coordinación, Funcional, ABAP, BASIS NetWeaver, Interconexiones); para tal fin, "El Oferente" debe proveer en su oferta técnica a "El Banco" toda la información de su estructura organizacional, información curricular de sus consultores y diagramas y procedimientos de sus procesos de atención, indicadores de control de calidad y niveles de escalamiento existentes.

La información curricular de cada consultor debe estar acompañada de una fotocopia impresa a color y digital de su documento de identificación personal o pasaporte vigente, certificados SAP obtenidos y certificación académica respectiva; esta documentación aparte de venir impresa en su oferta técnica, debe ser incluida en en CD/DVD que se adjunte a la oferta técnica.

10. REPORTES PERIODICOS REQUERIDOS

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

- Reporte mensual de casos según tipo de incidente y estatus actual.
- Reporte quincenal de consumo de horas de atención utilizadas y remanentes.
- Reporte mensual de consumo de horas de atención por caso.
- Reporte bimensual de incidencias escaladas al fabricante SAP.
- Reporte mensual de tiempos promedios de atención por parte de "El Banco" a solicitudes de pruebas y aclaración de dudas de parte de los consultores involucrados en los casos levantados; incluyendo recomendaciones de mejora.

En la oferta técnica "El Oferente" debe indicar que está en capacidad de generar dichos reportes en los tiempos solicitados e incluir en la oferta técnica, ejemplo/pantallas de estos reportes y otros que a criterio del mismo será de utilidad de "El Banco", destacando una breve explicación de cada reporte y la periodicidad de generación del mismo.

Los reportes antes indicados, durante la vigencia del Soporte Contratado deben ser generados por el coordinador del soporte del proveedor y entregados vía correo electrónico al coordinador del soporte de "El Banco"; sin menoscabo, que el coordinador de soporte de "El Banco" pueda generar reportes adicionales mediante la herramienta de software de helpdesk que utilice el Proveedor.

**11. ENLACE REMOTO DE CONSULTORES**

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

- 11.1 Todo acceso remoto de un consultor será realizado desde una dirección IP pública previamente notificada y aceptada por "El Banco".
- 11.2 Todo consultor miembro del soporte técnico y funcional de "El Oferente" debe firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, hoja que debe también ser firmada y sellada por el representante legal del Proveedor.

Es requerido que "El Oferente" detalle en su oferta técnica, cuáles esquemas de conexión remota utilizará para dar soporte a "El Banco", se requiere que incluya un diagrama conceptual de tal esquema, explicación del diagrama, requerimientos técnicos que "El Banco" debe considerar y los mecanismos de seguridad informática establecidos en dichos esquemas tanto en sus oficinas y terminales de los consultores a fin de preservar la seguridad de la información y bienes de "El Banco".

12. CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE SAP

"El Banco" requiere que su proveedor de soporte técnico y funcional cuente con el respaldo del fabricante SAP, para ello, "El Oferente" debe incluir en su oferta técnica, el certificado SAP que lo acredita como Partner Center Of Expertise.

13. PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE INCIDENTES/ PROBLEMAS/ FALLAS DEL SISTEMA QUE PRESENTA IMPACTO

Según la prioridad del incidente/problema/falla de sistema, otorgada por el "El Banco", "El Proveedor" debe brindar los siguientes tiempos de respuestas:

INCIDENTES/PROBLEMAS/FALLAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCION DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
URGENTE	Error / problema que presenta impacto inmediato en las operaciones claves del negocio ya sea en el momento o que se lo espere para las próximas 6 horas. Ejm.: parada total del sistema; falta de disponibilidad de los procesos considerados críticos para los cuales no se cuenta con un proceso alternativo; falta de disponibilidad del sistema debido a problemas intermitentes. Error / problema que atenten contra la integridad del sistema de información.	Proveedor debe iniciar atención del caso como máximo 30 minutos después que "El Banco" haya levantado el caso. Tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a 5 horas. Los esfuerzos del Proveedor deben enfocarse en solucionar este incidente, pasando los demás casos a segundo plano.
ALTA	Error / problema que presente impacto inmediato en los negocios ya sea en el momento o para las próximas 24 horas. Ej.: falta de disponibilidad en la acción del proceso crítico de la empresa en el sistema debido a problemas intermitentes, problemas con el cierre.	Proveedor debe iniciar atención del caso como máximo en 3 horas del reporte del incidente. Tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a 12 horas del reporte del incidente.

INCIDENTES/PROBLEMAS/FALLAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCION DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
MEDIA	Error / problema con impacto en algunas operaciones del negocios o bien incidencia esperada para los próximos 3 días. Ej.: falta de disponibilidad del sistema, con posibilidad de aplicación de los procedimientos de "backup" o contingencia sin la necesidad de que terceros se vean involucrados; performance del sistema degradado; problemas en rutinas "batch" críticas; múltiples problemas de comunicación entre aplicaciones.	Proveedor debe iniciar atención del caso como máximo en 8 horas del reporte del incidente. Tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a 36 horas del reporte del incidente.
BAJA	Errores / problemas con impacto en algunas operaciones no críticas del negocios o cuya ocurrencia este esperada para los próximos 7 días. Ej.: falla de componente que no impacten los negocios del cliente; pérdida de funcionalidad no crítica; problemas en rutinas "batch" no críticas;	Proveedor debe iniciar atención del caso como máximo en 16 horas del reporte del incidente. Tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a 40 horas del reporte del incidente.
NO CRÍTICA	Errores / problemas que no impactan en las operaciones actuales del negocio. Ej.: problemas de documentación	Proveedor debe iniciar atención del caso como máximo en 24 horas del reporte del incidente. Tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a 72 horas del reporte del incidente.

Para todos los horarios, la hora oficial de cálculo, es la hora de Honduras (-6 GMT).

14. PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE MEJORAS

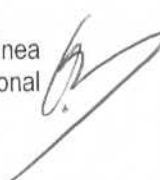
- 14.1 En los casos de mejora, no se aplicarán los niveles de priorización antes citados; sin embargo, se requiere que el Proveedor entregue a "El Banco" a más tardar 12 horas calendario después de abierto el caso de mejora, una estimación de consumo de horas de soporte y el enfoque de la solución/cambio.
- 14.2 Los casos de mejora aprobados por "El Banco" serán sujetos a seguimiento y monitoreo continuo a fin de lograr su terminación en el plazo definido por la estimación de horas aprobada.

15. FLUJO DE PROCESO REQUERIDO DE ATENCIÓN

Las actividades de Soporte que brinde el Proveedor a "El Banco" requieren que estén enmarcadas en un flujo de procesos ágil y bien documentado que incluya personal interno de "El Banco" (usuarios Clave), coordinadores del cliente y del proveedor, además de los Consultores involucrados.

15.1 PLATAFORMA HELPDESK

Adicionalmente "El Oferente" debe brindar acceso a una plataforma de help desk automatizado en línea que permita el levantamiento, seguimiento y documentación de los casos de Soporte Técnico y Funcional brindado.





Esta plataforma debe permitir a ambas partes llevar un control preciso de las solicitudes de atención, su estatus, comunicaciones y opiniones relacionadas al caso, así como la soluciones realizadas; esta herramienta de software debe contribuir a la gestión del conocimiento de los casos y sus soluciones; siendo necesario que la misma pueda ser accedida vía navegadores de Internet –browsers-.

Se requiere que el oferente detalle en su oferta técnica un manual ejecutivo en idioma español que explique las características de su plataforma de Helpdesk; incluya este manual en el CD/DVD que adjuntará a su oferta técnica.

15.2 PROCESO DE GESTIÓN DE CASOS

Cada solicitud debe corresponder a un caso y debe tener un proceso de gestión que incluya al menos los siguientes estados:

- Enviado
 - Recibido
 - Asignado
 - Estimado
 - En Proceso
 - En Pruebas
 - En Espera
 - Cerrado
-
- a) El usuario contacta al coordinador interno de "El Banco" para notificar el problema/mejora.
 - b) El coordinador revisa en la base de datos de conocimientos una posible solución.
 - c) Si el coordinador no encuentra una solución procede a crear una nueva solicitud (Caso).
 - d) El Caso nace con estado "enviado" y es colocado automáticamente a la coordinación del soporte del Proveedor.
 - e) La coordinación del Soporte cambia el CASO a status "recibido" y lo re-assigna al consultor o agente que atenderá el CASO quedando en estado "Asignado".
 - f) El agente asignado estima el tiempo de resolución, quedando en estado "estimado".
 - g) Cuando el agente asignado comienza a trabajar en la resolución del problema queda en estado "en proceso".
 - h) Si el agente necesita más información o ejemplos acerca del problema, el Caso se cambia a estado "más información".
 - i) El cliente adiciona la información solicitada el estado del Caso cambia a "en proceso" automáticamente.
 - j) Cuando el agente asignado publica la solución al problema/mejora solicita pruebas al usuario correspondiente cambiando el estado a "Prueba DEV", "Prueba QA" o "Prueba PRD" dependiendo de la situación.
 - k) Cuando se requiera el Caso podrá ser colocado en estado de "en espera".
 - l) Si el resultado ha sido exitoso entonces se cambia a estado "Resuelto en Producción" paso previo a dar el Caso por "Cerrado"; el Caso se cierra si la verificación final del usuario "El Banco" en ambiente de Producción es exitosa.



m) Adicionar la historia y solución del problema a la BD de conocimiento.

Se requiere que "El Oferente" detalle en su oferta técnica, el flujo de atención de cada Caso de Problema/Mejora.

16. NIVELES DE COORDINACIÓN DEL SOPORTE OFRECIDO

"El Banco" requiere que "El Oferente" cuente con un adecuado nivel de coordinación del soporte técnico y funcional ofrecido, para ello es necesario que se disponga de un Coordinador principal del soporte, quien debe estar en continua comunicación con el encargado de soporte SAP de BCH; en caso que este coordinador principal del Proveedor se ausente temporalmente por vacaciones, situación médica, etc.; el Proveedor deberá asignar inmediatamente un Coordinador alternativo para garantizar la comunicación entre ambas partes.

Se requiere que "El Oferente" detalle en su oferta técnica, información de su esquema de coordinación de casos.

17. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR DEL SOPORTE:

Se requiere que "El Oferente" detalle en su oferta técnica, su capacidad para cumplir con los roles abajo detallados:

17.1 CONSULTORES FUNCIONALES DEL PROVEEDOR (CONSULTORES DE NEGOCIO)

- a) Atienden los requerimientos correspondientes al soporte y desarrollo de soluciones, asignados por el Coordinador de Soporte de "El Oferente".
- b) Reportan los resultados al Coordinador de "El Oferente" utilizando el sistema de software de Help Desk para que la información esté disponible para todos los involucrados en un caso.
- c) Llevan a cabo la configuración, el soporte, la implementación de las soluciones a los requerimientos.
- d) Participan en las pruebas con los usuarios claves y formalizan la entrega de la implementación del requerimiento.
- e) Documentan los cambios realizados en la configuración o definición de nuevos procedimientos, según los estándares que se tengan establecidos.
- f) Llevan el control de los requerimientos recibidos y atendidos, registrando requerimiento, número de horas dedicadas y tiempo invertido en la solución, utilizando el sistema de Help Desk.

17.2 ABAP (PROGRAMADORES SAP)

- a) Identifican las especificaciones de desarrollos relativos a reportes, extensiones, cargas o formularios.
- b) Llevan a cabo el desarrollo e implementación del requerimiento según especificaciones.



- c) Validan y prueban con los usuarios claves y consultores, responsables del requerimiento.
- d) Documentan la solución según los estándares previstos.
- e) Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador de Soporte del Proveedor.

17.3 BASIS NETWEAVER (TÉCNICOS DE INFRAESTRUCTURA SAP)

- a) Realiza actividades relacionadas a la infraestructura del sistema, incluyendo:
 - Monitoreo y ajuste de performance
 - Soporte de la infraestructura
 - Manejo de Base de Datos
 - Programación de tareas (Jobs) administrativos
 - Solución de problemas reportados
- b) Todas estas tareas se deben programar una vez que son solicitadas bajo mutuo acuerdo entre el coordinador de Proveedor y el coordinador de Helpdesk del "El Banco".
- c) Documenta las actividades realizadas y los nuevos procesos definidos.
- d) Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador de "El Oferente".

17.4 COORDINADOR DE SOPORTE DEL PROVEEDOR

- a) Planifica conjuntamente con el Coordinador de Helpdesk del "El Banco", los recursos y actividades a ser realizadas por el equipo consultor.
- b) Asigna recursos para dar respuesta a los requerimientos.
- c) Es responsable por la calidad del servicio de los consultores del Proveedor.
- d) Evalúa el desempeño de los consultores asignados para el soporte de los requerimientos.
- e) Participa en las reuniones solicitadas por el Coordinador del "El Banco".
- f) Analiza con el Coordinador del "El Banco" los requerimientos que no se corresponden con lo establecido en el Alcance del Contrato de Soporte Suscrito.
- g) Propone soluciones a lo interno del Proveedor a problemas o mejoras que estén fuera del Alcance del Contrato de Soporte Suscrito y las canaliza una vez sean aprobadas por el coordinador del "El Banco".



ANEXO No.3
Formato Presentación
Oferta Económica

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT) Y LA CONTRATACIÓN DE UN (1) PAQUETE DE 1,700 HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL PARA EL PRODUCTO DE SOFTWARE SAP ECC 6.0 IMPLEMENTADO EN "EL BANCO", POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS.

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALOR EN LEMPIRAS			
		Valor 2015	Valor 2016	Total	
LOTE I. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT) POR DOS (2) AÑOS.					
1	Contrato de servicios de soporte de licenciamiento y actualización del producto con el fabricante SAP (Enterprise Support) para 402 licencias SAP correspondientes al periodo 1 de enero 2015 al 31 de diciembre de 2016.				
	Subtotal				
	15% de Impuesto Sobre Ventas				
	TOTAL				
LOTE II. CONTRATACIÓN DE UN (1) PAQUETE DE 1,700 HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL, CON VIGENCIA DE DOS (2) AÑOS, PARA EL PRODUCTO DE SOFTWARE SAP ECC 6.0 IMPLEMENTADO EN "EL BANCO".					
1	Contrato de un Paquete de 1,700 horas de soporte técnico y funcional con vigencia de dos (2) años, que cubra el periodo del 1 de enero 2015 al 31 de diciembre de 2016.				
	Subtotal				
	15% de Impuesto Sobre Ventas				
	TOTAL				
TOTALES LOTE I Y II.					
	Subtotal Lote I + Sub Total Lote II				
	15% de Impuesto Sobre Ventas (Subtotal Lote I + Sub Total Lote II)				
	TOTAL				

VALOR TOTAL EN LETRAS MAYÚSCULAS

NOTAS:

- LOS ERRORES EN LAS OFERTAS, CUALESQUIERA QUE ESTOS SEAN, CORRERÁN POR CUENTA Y RIESGO DE "EL OFERENTE".
- LA OFERTA PODRÁ SER EXPRESADA EN LEMPIRAS O DÓLARES, PERO SI FUERA EXPRESADA EN DÓLARES, EL VALOR DE LA MISMA SERÁ CALCULADO EN LEMPIRAS A LA TASA DE CAMBIO PARA LA VENTA EN LA FECHA DE RECEPCIÓN DE LAS OFERTAS.

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

TEGUCIGALPA, MDC

FECHA

ANEXO No.4

Criterios para Evaluación de Ofertas

La Subcomisión Evaluadora, para el análisis y evaluación de la documentación técnica, utilizará los siguientes criterios de evaluación:

PARA EL LOTE I.

Referencia	FACTORES A EVALUAR	% PARCIAL	% MÁXIMO
Anexo 2.1	Especificaciones Técnicas de los Servicios de Soporte de Licenciamiento y Actualización de Producto con el Fabricante SAP (Enterprise Support).		80
1	Servicios de mejora continua	15	
2	Servicios de soporte avanzado para paquetes de ampliación y otras actualizaciones del software de SAP.	15	
3	Servicios de columna vertebral del soporte global	8	
4	Servicios de solución de misión crítica	8	
5	Servicios para otros componentes, metodologías y participación de la comunidad	7	
6	Aspectos que debe cubrir el soporte empresarial relacionado con mensajes de soporte del cliente.	7	
7	Servicio de verificación continua de la calidad (CQC)	8	
8	SAP Solution Manager edición empresarial.	7	
9	Responsabilidades del cliente	5	
Numeral 1.2.2 de los Pliegos de Condiciones	Balances Generales y Estados de Resultados (solidez financiera de la empresa)		10
a)	Índice de Liquidez	2.5	
	(Activo Circulante / Pasivo Circulante)		
	Año 2012		
	• Menor a 1	0.0	
	• Mayor o igual a 1	1.0	
	Año 2013		
	• Menor a 1	0.0	
	• Mayor o igual a 1	1.5	
b)	Índice de Endeudamiento	2.5	
	(Pasivo Total / Activo Total)		
	Año 2012		
	• Menor o igual a 50%	1.0	
	• De más de 50% hasta 60%	0.5	
	• Mayor de 60%	0.0	
	Año 2013		
	• Menor o igual a 50%	1.5	
	• De más de 50% hasta 60%	1.0	
	• Mayor de 60%	0.0	
c)	Rendimiento sobre el capital	2.5	
	(Utilidad Neta / (Capital contable – Utilidad del período))		
	Año 2012		
	• Mayor que 0	1.0	
	• Menor o igual que 0	0.0	



Referencia	FACTORES A EVALUAR	% PARCIAL	% MÁXIMO
	<u>Año 2013</u>		
	• Mayor que 0	1.5	
	• Menor o igual que 0	0.0	
d)	Comportamiento de Utilidades Netas	2.5	
	(Utilidades Netas 2013 – Utilidades Netas 2012)		
	• Crecimiento	2.5	
	• Decrecimiento	0.0	
Anexo 2, numeral 3	Experiencia (Es obligatorio que el oferente presente al menos una carta de referencia, en este apartado se califican las cartas adicionales que se presenten únicamente)		10
	(Carta(s) de referencia(s) adicionales a la exigida, en donde se indique que ha suministrado en el país o fuera de éste servicios similares al ofertado.)		
	• Dos o más cartas adicionales a la exigida	10	
	• Una carta adicional a la exigida	5	
	T O T A L		100.0

PARA EL LOTE II

Referencia	FACTORES A EVALUAR	% PARCIAL	% MÁXIMO
Anexo 2.2	Especificaciones Técnicas de un (1) Paquete de 1,700 horas de Soporte Técnico y Funcional para el Producto de Software SAP ECC 6.0 implementado en "El Banco".		<u>80</u>
2	Periodo de soporte requerido	7	
3	Horarios de atención:	7	
4	Personal de Contacto local:	7	
5	Tipos de casos de atención del soporte técnico y funcional:	7	
6	Clasificación de Casos:	7	
9	Staff de Consultores:	10	
10	Reportes periódicos requeridos	10	
11	Enlace remoto de consultores	5	
13	Priorizaciones de Atención a Casos de error / problema que presenta impacto	5	
15.1	Plataforma Helpdesk	5	
15.2	Proceso de gestión de casos	5	
16	Niveles de coordinación del soporte	5	
Numeral 1.2.2 de los Pliegos de Condiciones	Balances Generales y Estados de Resultados (solidez financiera de la empresa)		<u>10</u>
a)	Índice de Liquidez	2.5	
	(Activo Circulante / Pasivo Circulante)		
	<u>Año 2012</u>		
	• Menor a 1	0.0	
	• Mayor o igual a 1	1.0	
	<u>Año 2013</u>		
	• Menor a 1	0.0	



Referencia	FACTORES A EVALUAR	% PARCIAL	% MÁXIMO
	• Mayor o igual a 1	1.5	
b)	Índice de Endeudamiento	2.5	
	(Pasivo Total / Activo Total)		
	<u>Año 2012</u>		
	• Menor o igual a 50%	1.0	
	• De más de 50% hasta 60%	0.5	
	• Mayor de 60%	0.0	
	<u>Año 2013</u>		
	• Menor o igual a 50%	1.5	
	• De más de 50% hasta 60%	1.0	
	• Mayor de 60%	0.0	
c)	Rendimiento sobre el capital	2.5	
	(Utilidad Neta / (Capital contable – Utilidad del periodo)		
	<u>Año 2012</u>		
	• Mayor que 0	1.0	
	• Menor o igual que 0	0.0	
	<u>Año 2013</u>		
	• Mayor que 0	1.5	
	• Menor o igual que 0	0.0	
d)	Comportamiento de Utilidades Netas	2.5	
	(Utilidades Netas 2013 – Utilidades Netas 2012)		
	• Crecimiento	2.5	
	• Decrecimiento	0.0	
Anexo 2, numeral 3	Experiencia (Es obligatorio que el oferente presente al menos una carta de referencia, en este apartado se califican las cartas adicionales que se presenten únicamente)		10
	(Carta(s) de referencia(s) adicionales a la exigida, en donde se indique que ha suministrado en el país o fuera de éste servicios similares al ofertado.)		
	• Dos o más cartas adicionales a la exigida	10	
	• Una carta adicional a la exigida	5	
	T O T A L		100.0

Para optimizar el proceso de análisis y evaluación de la documentación técnica, el Comité Técnico Asesor o Subcomisión Evaluadora, se reserva el derecho de investigar sobre aquellos aspectos que juzgue necesarios o el de solicitar asesoría de personas que considere convenientes; a tal efecto, los oferentes se comprometen a colaborar en el proceso de verificación de la información proporcionada en su oferta.



ANEXO No.5 BORRADOR DE CONTRATO

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT) Y LA CONTRATACIÓN DE UN (1) PAQUETE DE 1,700 HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL PARA EL PRODUCTO DE SOFTWARE SAP ECC 6.0 IMPLEMENTADO EN "EL BANCO", POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS.

Nosotros, _____ (*Nombre y generales del representante legal del Banco*), actuando en mi condición de GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, nombrado en dicho cargo mediante la Resolución No. _____, emitida por el Directorio de dicha Institución el _____ y con facultades suficientes para la suscripción de este documento, según consta en la Resolución No. _____ del _____ de _____ de 20____, emitida por ese mismo órgano colegiado, quien en lo sucesivo se identificará como "EL BANCO", por una parte y por la otra, _____ (*Nombre y generales del representante legal del Contratista*) y de este domicilio, con Tarjeta de Identidad No. _____, actuando en mi condición de _____ de la empresa _____, constituida mediante Instrumento Público No. _____, otorgado en la ciudad de _____ el _____ de _____ de _____, ante los oficios del Notario _____, según consta en el Poder General de Administración autorizado ante los oficios del Notario _____, mediante Instrumento Público No. _____, el _____ de _____ de _____, el cual se encuentra inscrito bajo el No. _____ del tomo _____ del Registro de la Propiedad Mercantil de _____, y quien en lo sucesivo se denominará "EL CONTRATISTA", hemos convenido en celebrar, como en efecto por este documento dejamos formalizado, el presente "CONTRATO DEL SUMINISTRO DE _____", el cual se regirá por las condiciones y términos que ambas partes estipulamos en las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA DE INTEGRIDAD

Las partes, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP), de conformidad con el Acuerdo Institucional No. SE-037-2013, emitido por el Instituto de Acceso a la Información Pública el veinticinco (25) de junio de dos mil trece (2013) y publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" el veintitrés (23) de agosto de dos mil trece (2013), y con la convicción de que evitando las prácticas de corrupción podremos apoyar la consolidación de una cultura de transparencia, equidad y rendición de cuentas en los procesos de contratación y adquisiciones del Estado, para así fortalecer las bases del Estado de Derecho, nos comprometemos libre y voluntariamente a:

1. Mantener el más alto nivel de conducta ética, moral y de respeto a las leyes de la República, así como los valores de: integridad, lealtad contractual, equidad, tolerancia, imparcialidad y discreción con la información confidencial que manejamos, absteniéndonos de dar declaraciones públicas sobre la misma.
2. Asumir una estricta observancia y aplicación de los principios fundamentales bajo los cuales se rigen los procesos de contratación y adquisiciones públicas establecidos en la Ley de Contratación del Estado, tales como: transparencia, igualdad y libre competencia.
3. Que durante la ejecución del Contrato ninguna persona que actué debidamente autorizada en nuestro nombre y representación y que ningún empleado o trabajador, socio o asociado, autorizado o no, realizará:

a) **Prácticas Corruptivas:** entendiéndose estas como, aquellas en la que se ofrece dar, recibir, o solicitar directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar las acciones de la otra parte.



b) Practicas Colusorias: entendiéndose éstas como aquellas en las que **denoten**, sugieran o demuestren que existe un acuerdo malicioso entre dos o más partes o entre una de las partes y uno o varios terceros, realizado con la intención de alcanzar u propósito inadecuado, incluyendo influenciar en forma inapropiada las acciones de la otra parte.

4. Revisar y verificar toda la información que deba ser presentada a través de terceros a la otra parte para efectos del Contrato y dejamos manifestado que durante el proceso de contratación o adquisición causa de este Contrato, la información intercambiada fue debidamente revisada y verificada, por lo que ambas partes asumen y asumirán la responsabilidad por el suministro de información inconsistente, imprecisa o que no corresponda a la realidad, para efectos de este Contrato.
5. Mantener la debida confidencialidad sobre toda la información a que se tenga acceso por razón del Contrato y no proporcionarla ni divulgarla a terceros y a su vez, abstenernos de utilizarla para fines distintos.
6. Aceptar las consecuencias a que hubiere lugar, en caso de declararse el incumplimiento de alguno de los compromisos de esta Cláusula por Tribunal competente y sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en la que se incurra.
7. Denunciar en forma oportuna ante las autoridades correspondientes cualquier hecho o acto irregular cometido por nuestros empleados o trabajadores, socios o asociados, del cual se tenga un indicio razonable y que pudiese ser constitutivo de responsabilidad civil y/o penal.

Lo anterior se extiende a los subcontratistas con los cuales el Contratista o Consultor contrate así como a los socios, asociados, ejecutivos y trabajadores de aquellos.

El incumplimiento de cualquiera de los enunciados de esta cláusula dará lugar:

a) De parte del Contratista o Consultor:

- i. A la inhabilitación para contratar con el Estado, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieren deducirsele.
- ii. A la aplicación al trabajador, ejecutivo, representante, socio, asociado o apoderado que haya incumplido esta Cláusula, de las sanciones o medidas disciplinarias derivadas régimen laboral y, en su caso entablar las acciones legales que correspondan.

b) De parte del Contratante:

- i. A la eliminación definitiva del (Contratista o Consultor y a los subcontratistas responsables o que pudiendo hacerlo no denunciaron la irregularidad) de su Registro de Proveedores y Contratistas que al efecto llevaré para no ser sujeto de elegibilidad futura en procesos de contratación.
- ii. A la aplicación al empleado o funcionario infractor, de las sanciones que correspondan según el Código de Conducta Ética del Servidor Público, sin perjuicio de exigir la responsabilidad administrativa, civil y/o penal a las que hubiere lugar. En fe de lo anterior, las partes manifiestan la aceptación de los compromisos adoptados en el presente documento, bajo el entendido que esta Declaración forma parte integral del Contrato, firmando voluntariamente para constancia.



CLÁUSULA SEGUNDA
ANTECEDENTES Y OBJETO DEL CONTRATO

"EL BANCO" mediante la Resolución No. _____ del _____ emitida por su Directorio, resolvió adjudicar a "EL CONTRATISTA" la Licitación Pública No.16/2014, para el suministro de _____, comprometiéndose a entregarlos(as) a entera satisfacción de "EL BANCO".

CLÁUSULA TERCERA
MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

Es convenido y aceptado que el valor del suministro objeto del presente Contrato asciende a la suma de (Incorporar según oferta adjudicada). (El valor antes mencionado se cancelará en un plazo de () días calendario, posteriores a la fecha de entrega del (según el bien o servicio adjudicado conforme a la Resolución) siempre y cuando la recepción sea satisfactoria para "EL BANCO" según Acta de Recepción definitiva.

Para efectos tributarios y cuando proceda "El Banco" retendrá y enterará al fisco el porcentaje que corresponda en concepto de Impuesto, haciendo entrega de la correspondiente nota de crédito.

CLÁUSULA CUARTA
CONDICIONES, ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL SOPORTE EMPRESARIAL SAP

"EL CONTRATISTA" se obliga a brindar a "EL BANCO", el Servicio de Soporte Empresarial de SAP (Enterprise Support SAP) que cubra los siguientes conceptos y periodos detallados:

- i. Soporte del licenciamiento y actualización del producto del total de cuatrocientos dos (402) licencias del software SAP ERP ECC 6.0 para el periodo del 1 de enero 2015 al 31 de diciembre de 2016.

Desglose	Aplicación Profesional SAP	Aplicación Profesional Limitada SAP	Aplicación de Desarrollador SAP
Usuarios Denominados de SAP	321	79	2
Total			402

Las condiciones y especificaciones del Contrato de Soporte Empresarial SAP (Enterprise Support de SAP) que "EL CONTRATISTA" debe brindar a "EL BANCO" son descritas en el Anexo de Enterprise Support de SAP ("Anexo"); el cual es parte integral del presente Contrato (Anexo 1. Anexo de Enterprise Support de SAP, e incluye la descripción de los siguientes servicios:

(Incorporar lo que corresponda según el Anexo No.2 del Pliego de Condiciones de la Licitación).

CLÁUSULA QUINTA
CONDICIONES, ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL PAQUETE DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL DE 1,700 HORAS

(Incorporar lo que corresponda según el Anexo No.2 del Pliego de Condiciones de la Licitación).



CLÁUSULA SEXTA
PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE INCIDENTES, PROBLEMAS, FALLAS DEL SISTEMA
QUE PRESENTA IMPACTO

(Incorporar lo que corresponda según el numeral 3 del Anexo No.2 del Pliego de Condiciones de la Licitación).

CLÁUSULA SÉPTIMA
PLAZO DE ENTREGA

El plazo de entrega de los bienes, se sujetará *(Incorporar lo establecido al respecto en el Anexo No.1 del Pliego de Condiciones de la Licitación)*.

CLAUSULA OCTAVA
DE LAS GARANTÍAS

1.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO:

"EL CONTRATISTA" se obliga a entregar a "EL BANCO" una Garantía de Cumplimiento de Contrato por el valor de según monto oferta (L _____), equivalente al quince por ciento (15%) del monto total del presente Contrato, para garantizar la ejecución y el fiel cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas, plazos, condiciones y obligaciones de cualquier tipo especificadas en este Contrato, la cual estará vigente hasta tres (3) meses después del plazo de ejecución del presente Contrato.

La no presentación de esta garantía conforme lo estipulado en el párrafo anterior, dará lugar a la resolución del Contrato sin derivar responsabilidad alguna para "EL BANCO", así como a la ejecución de la Garantía de Mantenimiento de Oferta presentada por "EL CONTRATISTA" junto con su oferta en la Licitación Pública No.16/2014.

CLÁUSULA NOVENA
CONDICIONES DE LAS GARANTÍAS

Las garantías bancarias y/o fianzas deben hacer referencia al presente Contrato y contener las siguientes Cláusulas Obligatorias:

"LA PRESENTE GARANTÍA SERÁ EJECUTADA POR EL CIENTO POR CIENTO (100%) DE SU VALOR POR SIMPLE REQUERIMIENTO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, ACOMPAÑADO DE UN CERTIFICADO DE INCUMPLIMIENTO".

"EL VALOR DE ESTE DOCUMENTO PODRÁ HACERSE EFECTIVO A FAVOR DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, DESPUES DE LA FECHA DE SU VENCIMIENTO, SIEMPRE Y CUANDO EL REQUERIMIENTO DE PAGO SE REALICE DENTRO DEL PLAZO DE VIGENCIA DE DICHO DOCUMENTO".

"EN CASO DE CONTROVERSIA ENTRE LAS CONDICIONES PARTICULARES O GENERALES Y LAS ESPECIALES, PREVALECERÁN ESTAS ÚLTIMAS"

En el texto de las garantías no deben adicionarse cláusulas que anulen o limiten estas cláusulas obligatorias.

Asimismo, las garantías que se emitan a favor de "EL BANCO", serán solidarias, incondicionales, irrevocables y de realización automática, debiendo mantener el mismo valor por el plazo que se ha estipulado para cada una de ellas.



Dichas garantías deben ser extendidas en Honduras a favor de "EL BANCO", en Lempiras o dólares y podrán consistir en cheque certificado, garantía bancaria o fianza, emitidas por una institución bancaria o institución de seguros que opere legalmente en el país.

También se aceptarán como garantías los bonos del Estado representativos de obligaciones de la deuda pública, en este caso la garantía debe inscribirse en el Registro del Banco Central de Honduras en el que figuren anotados dichos valores, quedando inmovilizados y afectos a las obligaciones garantizadas con excepción, en este último caso, de los rendimientos que generen.

Para que las garantías bancarias o fianzas mencionadas en la cláusula anterior sean aceptadas por "EL BANCO", deben ser acompañadas de una Declaración Jurada extendida por el representante legal del banco o compañía aseguradora, cuya firma debe estar autenticada ante Notario, dicho representante debe expresar en la misma que quienes suscribieron la garantía poseen firma autorizada para emitir tales documentos de acuerdo al Artículo 242 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, asimismo, en dicha Declaración se hará constar que su representada emitió dicha garantía y que no se encuentra comprendida en alguna de las situaciones señaladas en los literales a), b) y c) del Artículo 241 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado; así como de aceptar la obligación estipulada en el literal d) del mismo Artículo.

CLÁUSULA DÉCIMA SANCIONES PECUNIARIAS

Sin perjuicio del cumplimiento del presente contrato, por las demoras no justificadas en la entrega e instalación correcta de los bienes objeto del presente Contrato, "EL BANCO" deducirá a "EL CONTRATISTA", por cada día calendario de retraso, la cantidad de _____, equivalentes al 0.17% del monto del presente contrato, conforme con lo dispuesto en el Artículo 65 del Reglamento de las Disposiciones Generales del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la República y del Presupuesto de las Instituciones Descentralizadas vigente, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este contrato u otra disposición legalmente aplicable.

Si la demora no justificada diese lugar a que el pago acumulado por la multa aquí establecida ascendiera al diez por ciento (10%) del valor de este Contrato, "EL BANCO" podrá considerar la resolución total del mismo, sin incurrir por esto en ninguna responsabilidad de su parte.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA CESIÓN O SUBCONTRATACIÓN

No se permitirá la cesión ni la subcontratación, por consiguiente, es entendido por las partes que "EL CONTRATISTA" no podrá transferir, asignar, cambiar, modificar, traspasar su derecho de recibir pagos o tomar cualquier disposición que se refiera al Contrato, sin previo consentimiento por escrito de "EL BANCO". Si así sucediese, la cesión o subcontratación, será considerada como incumplimiento del mismo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA OBLIGACIONES LABORALES DE "EL CONTRATISTA"

"EL CONTRATISTA" asume en forma directa y exclusiva, en su condición de patrono, todas las obligaciones laborales y de seguridad social con el personal que asigne a las labores de revisión, prueba, reparación y soporte de los bienes objeto de este contrato y otros servicios relacionados y cualquier otro personal relacionado con el cumplimiento del mismo, relevando completamente a "EL BANCO" de toda responsabilidad al respecto, incluso en caso de accidentes de trabajo o enfermedad profesional y además a responder por cualquier daño o deterioro que en ocasión de la ejecución del Contrato se cause a los bienes de "EL BANCO".



CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA
MEDIDAS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y AUDITORÍA

"EL CONTRATISTA" se obliga a cumplir las medidas de seguridad que "EL BANCO" tiene establecidas, para cuyo propósito acatará lo conducente con el Departamento de Seguridad de "EL BANCO", a efecto de instruir a su personal sobre el cumplimiento de tales medidas.

Considerando la naturaleza de la información suministrada en todo el proceso de este contrato, "EL CONTRATISTA" se compromete 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, siendo responsable por los daños y perjuicios que por la divulgación de la misma pueda acarrear contra "EL BANCO".

"EL BANCO" se reserva el derecho de realizar auditorías por parte de terceros o personal interno, sobre los servicios suministrados por "EL CONTRATISTA".

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA
RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

"EL BANCO" ejercerá su derecho para resolver o dar por terminado el presente Contrato en los siguientes casos:

- a) El grave o reiterado incumplimiento de las cláusulas convenidas por parte de "EL CONTRATISTA".
- b) La falta de constitución de las garantías a cargo de "EL CONTRATISTA", dentro de los plazos correspondientes.
- c) La sentencia firme emitida por tribunal competente en la cual se declare que la empresa o su representante están comprendidos en los casos señalados en los artículos 3 y 4 de la Ley Contra el Delito de Lavado de Activos
- d) La muerte del Contratista Individual si no pudieren concluir el contrato sus sucesores, o la disolución de la sociedad mercantil. (Incorporar según proceda).
- e) La declaración de quiebra o de suspensión de pagos de "EL CONTRATISTA" o su comprobada incapacidad financiera.
- f) Los motivos de interés público o las circunstancias imprevistas calificadas como caso fortuito o fuerza mayor, sobrevivientes a la celebración de Contrato, que imposibiliten o agraven desproporcionalmente su ejecución.
- g) El mutuo acuerdo de las partes.
- h) Los motivos de interés públicos sobrevivientes a la celebración del presente Contrato que imposibilitan su ejecución.
- i) En caso de recorte presupuestario de fondos nacionales, que se efectúe por razón de la situación económica y financiera del país, la estimación de la percepción de ingresos menor a los gastos proyectados y en caso de necesidades imprevistas o de emergencia, de conformidad con las Disposiciones Generales del Presupuesto vigente para este año.
- j) Las demás que establezca expresamente este Contrato y la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento.

Cuando la resolución se deba a causas imputables a "EL CONTRATISTA", "EL BANCO" la declarará de oficio y hará efectiva la Garantía de Cumplimiento.

"EL BANCO" podrá en cualquier momento resolver el contrato, sin que medie fuerza mayor, si "EL CONTRATISTA" incumpliera de manera relevante alguna de las obligaciones que asume y que sean significativas para la entrega oportuna del bien y la adecuada prestación de los servicios derivados del presente Contrato.



En especial, sin que ésta enumeración sea taxativa, constituyen causales de incumplimiento del contrato por "EL CONTRATISTA" las siguientes:

- a) La transferencia, aunque fuese parcial, de las obligaciones que asume sin previa autorización de "EL BANCO".
- b) La inobservancia de las condiciones generales y especiales del contrato.
- c) Las demás que establezca expresamente este contrato, la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento.

La notificación de la resolución del contrato se hará por escrito, a partir de la cual se considerará efectiva la misma, explicando en la nota los motivos en que tal acción se fundamenta.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

Forman parte de este Contrato, con derechos y obligaciones de igual eficacia entre las partes, los documentos siguientes:

- a) El Pliego de Condiciones de la Licitación Pública No. 16/2014, sus anexos y enmiendas.
- b) La documentación técnica y legal presentada por "EL CONTRATISTA".
- c) La Oferta Económica presentada por "EL CONTRATISTA".
- d) Las Fianzas y Garantías.
- e) La Resolución No. _____ emitida por el Directorio de "EL BANCO" el _____ (Resolución de Adjudicación)_____.
- f) Los anexos 1 y 2 del presente Contrato.
- g) Los demás documentos complementarios que se hayan originado de esta transacción y en general toda la correspondencia que se gire entre las partes contratantes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Se entenderá por fuerza mayor o caso fortuito, todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido resistirse y que impide el exacto cumplimiento de las obligaciones contractuales, tales como: catástrofes provocadas por fenómenos naturales, accidentes, huelgas, guerras, revoluciones o sediciones, naufragio e incendios.

El incumplimiento total o parcial por parte de "EL CONTRATISTA" sobre las obligaciones que le corresponden de acuerdo con el presente contrato, no será considerado como incumplimiento si se atribuye a caso fortuito o fuerza mayor, debidamente justificado.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y AUDITORIA

Considerando la naturaleza de la información suministrada en el presente Contrato, "EL CONTRATISTA" está obligado a mantener en absoluta confidencialidad la información, configuraciones técnicas, manuales y procedimientos propiedad de "EL BANCO" a los cuales eventualmente tenga acceso durante la ejecución de su trabajo, siendo responsable por los daños y perjuicios que por la divulgación de la misma pueda acarrear a "EL BANCO".

"EL BANCO" se reserva el derecho de realizar auditorías por parte de terceros o personal interno, sobre los servicios suministrados por "EL CONTRATISTA".



CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA
VIGENCIA Y VALIDEZ DEL CONTRATO

El presente Contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de la suscripción del mismo y requerirá de la aprobación por el Directorio de "EL BANCO" para su validez.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA
JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Para definir cualquier situación controvertida que no pudiese solucionarse conciliatoriamente, ambas partes expresamente se someten a la jurisdicción y competencia del Juzgado de Letras correspondiente del Departamento de Francisco Morazán de la República de Honduras.

CLÁUSULA VIGÉSIMA
NORMAS APLICABLES

En lo no previsto en el presente Contrato y en sus documentos integrantes, serán aplicables las normas contenidas en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento, lo previsto en la Resolución No. _____ (de Adjudicación) emitida por el Directorio de "EL BANCO" el (fecha de su emisión) y la demás legislación que rige la materia

En fe de lo cual y para constancia, suscribimos ante testigos el presente contrato, en tres (3) textos de un mismo contenido, en la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los _____ () días del mes de _____ del año dos mil _____ (2014).

GERENTE
BANCO CENTRAL DE HONDURAS

"EL CONTRATISTA"

Testigo

Testigo



FORMATOS



FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA

Yo-----, mayor de edad, de estado civil -----, con domicilio en-----y con tarjeta de identidad/pasaporte No.-----actuando en mi condición de representante legal de -----, por la presente HAGO DECLARACIÓN JURADA: que ni mi persona ni mi representada nos encontramos comprendidos dentro de las prohibiciones o inhabilidades a que se refieren los artículos 15 y 16 de la Ley de Contratación del Estado.

En fe de lo cual firmo la presente en la ciudad de -----
Departamento de -----, a los -----días de mes de -----
de-----.

Firma -----



FORMATO CARTA DE REPRESENTACIÓN

Tegucigalpa, MDC
-----de-----de 2014

Señores
Banco Central de Honduras
Presente

Estimados Señores:

Por este medio en mi condición de representante legal o gerente propietario o propietario de (nombre de la empresa oferente), hago formal designación de (nombre de la persona designada) con número de identidad No.-----, para que nos represente en la recepción y apertura de ofertas de la Licitación Pública No.16/2014, referente a la contratación de los servicios de soporte de licenciamiento y actualización de producto con el fabricante SAP (Enterprise Support) y la contratación de un (1) paquete de un mil setecientas (1,700) horas de soporte técnico y funcional para el producto de software SAP ECC 6.0 implementado en "El Banco", por el término de dos (2) años.

Atentamente,

Firma del representante Legal o Gerente Propietario o Propietario y sello de la empresa.



FORMATO DE LAS GARANTÍAS

GARANTÍA BANCARIA O FIANZA No. _____

MONTO: (En letras mayúsculas y números)

AFIANZADO O GARANTIZADO: (Nombre de "El Oferente" o "El Contratista")

FIADOR O GARANTE: (Nombre del garante o emisor de la garantía)

BENEFICIARIO: BANCO CENTRAL DE HONDURAS

COBERTURA: GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA, (Especificar No. y objeto de la Licitación).

VIGENCIA: ESTA GARANTÍA ES VÁLIDA DEL 18 DE AGOSTO DE 2014 AL 24 DE DICIEMBRE DE 2014.

CLÁUSULAS ESPECIALES:

"EL PRESENTE DOCUMENTO SERÁ EJECUTADO POR EL CIEN POR CIENTO (100%) DE SU VALOR POR SIMPLE REQUERIMIENTO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, ACOMPAÑADO DE UN CERTIFICADO DE INCUMPLIMIENTO".

"EL VALOR DE ESTE DOCUMENTO PODRÁ HACERSE EFECTIVO A FAVOR DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, DESPUÉS DE LA FECHA DE SU VENCIMIENTO, SIEMPRE Y CUANDO EL REQUERIMIENTO DE PAGO SE REALICE DENTRO DEL PLAZO DE VIGENCIA DE DICHO DOCUMENTO".

"EN CASO DE CONTROVERSA ENTRE LAS CONDICIONES PARTICULARES O GENERALES Y LAS ESPECIALES, PREVALECERÁN ESTAS ÚLTIMAS"

TEGUCIGALPA, MDC, DE DE 2014.

NOTA: La garantía presentada debe ser acompañada de una Declaración Jurada, extendida por el Representante Legal de la institución garante que las emita, cuya firma debe ser autenticada por Notario, dicho representante debe expresar en la misma que quienes suscribieron la garantía poseen firma autorizada para emitir tales documentos de acuerdo al Artículo 242 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado; asimismo, en dicha declaración se hará constar que su representada no se encuentra comprendida en alguna de las situaciones señaladas en los literales a), b), c) y d) del Artículo 241 del mismo Reglamento, en el caso de que la garantía sea un cheque certificado, el literal d) de este Artículo no se exigirá.



FORMATO DE PRESENTACIÓN DE SOBRES

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN OFERENTE,
DIRECCIÓN COMPLETA, NÚMERO DE TELÉFONO
NÚMERO DE FAX Y CORREO ELECTRÓNICO

DOCUMENTACIÓN LEGAL, DOCUMENTACIÓN
TÉCNICA, OFERTA ECONÓMICA (SEGÚN SEA
EL CASO), IDENTIFICANDO ADEMÁS, SI EL CONTENIDO
ES ORIGINAL, PRIMERA COPIA o SEGUNDA COPIA

BANCO CENTRAL DE HONDURAS
TEGUCIGALPA, M. D. C.
HONDURAS, C.A.

FECHA Y HORA SEÑALADA PARA LA RECEPCIÓN
DE LOS DOCUMENTOS

OFERTA PARA LA LICITACIÓN
PÚBLICA No.16/2014