



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA No. 12/2014

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, FUNCIONAL, ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE SYSTECH VIGIA Y SUS SUBCOMPONENTES, POR EL TÉRMINO DE UN (1) AÑO A PARTIR DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2014.

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras, en lo sucesivo denominado "El Banco", requiere contratar los servicios de soporte técnico, funcional, actualización del software y renovación de licenciamiento de Systech Vigia y sus subcomponentes, el soporte técnico, funcional será mediante un (1) paquete de 180 horas del fabricante Systech S.A, por el término de un (1) año a partir del 4 de septiembre de 2014.

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

2.1 CONDICIONES TÉCNICAS GENERALES

Especificaciones técnicas de los servicios de soporte, actualización del software y renovación del licenciamiento adquiridos por "El Banco" al fabricante de software Systech, S.A.

- a) "El Oferente" debe garantizar a "El Banco" la entrega de iguales o superiores niveles de servicios de soporte técnico y funcional a los que actualmente "El Banco" tiene contratados con Systech, S.A.; estos servicios y beneficios se detallan en este documento.
- b) "El Oferente" debe brindar al "El Banco" los servicios de soporte técnico, funcional y actualización del software y renovación del licenciamiento, conforme al siguiente detalle:

No.	LICENCIAS	
	Producto y tipo	Cantidad
1	Systech Vigia / Licencia Servidor	1
2	Systech Vigia /Licencia Servidor Alta Disponibilidad	1
3	Systech Vigia / Licencia Usuario	25
4	Systech Vigia / Licencia Bank Data Mining/ Licencia Usuario	1
5	Módulo Plug-in (servicio web)	1
6	Módulo Sirtech y Módulo E- Learning	1



- c) La contratación del servicio de soporte y actualización del software y renovación del licenciamiento de productos Systech debe comprender el período del 4 de septiembre 2014 al 3 de septiembre de 2015.
- d) "El Oferente" debe entregar a "El Banco" lo siguiente:
 - i. En el momento de presentar la oferta debe entregar en forma impresa y electrónica, en idioma español, un borrador de los Términos y Condiciones bajo los que se regirá la relación comercial producto de este proceso de contratación, conteniendo las políticas de soporte y mantenimiento (técnico y funcional), que incluya la vigencia del mismo y el detalle del paquete de horas a favor del "El Banco".
 - ii. En caso de existir nuevas versiones de los productos de software que componen el software bajo soporte y mantenimiento, "El Oferente" adjudicado entregará los medios ópticos de instalación (cd's/dvd's) de estas nuevas versiones de Systech y sus subcomponentes, o en su defecto habilitar el sitio en Internet desde donde "El Banco" podrá descargarlas sin costo adicional para "El Banco".

2.2 CONDICIONES DE LA ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO

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

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



- e) Revisión remota especial al menos una (1) vez al año del sistema para identificar conflictos de performance del sistema u otros relevantes como ser actualizaciones de componentes base del sistema, como parte de la verificación continua de la calidad de resultados del sistema Vigia, debiendo presentar un informe de resultados encontrados con sus respectivos lineamientos de configuración en caso de encontrar fallas o por una mejora al sistema.
- f) Realizar las actualizaciones correspondientes al software bajo soporte de mantenimiento cuando el fabricante así lo recomiende y sin poner en riesgo los servicios implementados.

2.3 CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL PAQUETE DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL

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

- a) Proporcionar soluciones oportunas a casos de incidencias o errores que se detecten en el sistema y que por tanto, requieran ser resueltos en el menor tiempo posible a fin de evitar impactar en el negocio.
- b) Compartir con "El Banco" experiencias, conocimientos, de tal forma que los usuarios internos de "El Banco" vayan madurando en su curva de aprendizaje, con miras a convertirse en los futuros expertos que le den soporte a la organización.
- c) "El Oferente" debe ofertar que proveerá una estructura de soporte que actué como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora. El soporte para la resolución de incidencias o requerimientos de mejora debe permitir la comunicación vía Chat o Skype, con el propósito de asegurar una comunicación rápida y fluida.
- d) En cada requerimiento que "El Banco" solicite, "El Oferente" debe estimar la cantidad de horas de soporte que consumirá cada caso y proporcionar dicha información a los encargados de las solicitudes por parte de "El Banco", de sobrepasar los tiempos estipulados en el paquete de horas de soporte se debe informar antes de efectuar su facturación.
- e) "El Oferente" debe presentar en su oferta técnica a "El Banco" una hoja de vida de los consultores: calificados para brindar el soporte, como: nombre y cargo que desempeña, números telefónicos de contacto Systech y cuenta de Skype activa durante las horas de soporte.



- f) "El Oferente" debe presentar en su oferta técnica los procesos de atención a solicitudes y niveles de escalamiento existentes así como los contactos respectivos.
- g) En los casos de mejora al software, se requiere que "El Oferente" entregue a "El Banco" a más tardar doce (12) horas hábiles después de abierto el caso de incidencia, falla, mejora, o consulta, una estimación de consumo de horas de soporte y el enfoque de la solución/cambio.
- h) Los casos de incidencia, mejora o consulta serán sujetos a seguimiento y monitoreo continuo por "El Banco" a fin de lograr su terminación en el plazo definido por la estimación de horas indicada por el proveedor.
- i) La atención de un incidente, falla o mejora deberá ir acompañado de un reporte escrito en el cual se describan las tareas realizadas y debe ser acompañado de documentación técnica que detalle la solución. El tiempo máximo para brindar el reporte y la documentación técnica debe ser de cinco (5) días hábiles después de la fecha de la solución del incidente o de la mejora.
- j) Las solicitudes de falla, error, mejora, o consulta se darán por cerradas por el responsable de la solicitud de parte de "El Banco", cuando los resultados sean completados y satisfactorios o por mutuo consentimiento entre "El Oferente" y el responsable de la solicitud por parte de "El Banco".
- k) Se requiere que "El Oferente" provea un (1) paquete de ciento ochenta (180) horas de soporte técnico y funcional a ser consumidas en fragmentos de quince (15) horas de forma mensual, que cubran el período comprendido del 4 de septiembre de 2014 al 3 de septiembre de 2015.
- l) "El Banco", requiere que "El Oferente" presente en su oferta técnica, una propuesta para el paquete de horas de soporte que sean vigentes durante todo el periodo de soporte contratado, sin cortes mensuales que impliquen la pérdida del derecho de uso de dichas horas; en tal sentido, cada mes de soporte tendrá su reporte de facturación respectiva en el cual se indicará la cantidad de horas utilizadas versus la cantidad de horas remanentes disponibles, tal y como se muestra a grandes rasgos, en el cuadro a continuación:

INICIO DEL SOPORTE		ENERO		FEBREO		MARZO		DICIEMBRE		FINAL DEL SOPORTE	
Utilizadas	Disponibles	Utilizadas	Disponibles	Utilizadas	Disponibles	Utilizadas	Disponibles	Utilizadas	Disponibles	Total Utilizadas	Total Disponibles
0	45	15	30	0	30	5	25	25	0	45	0



En caso que el "El Oferente", tenga alguna política de no acumulación de horas de soporte por un periodo mayor a un mes; deberá indicar en su oferta técnica dicha política y justificar la razón de la misma, a efecto que sea evaluada por "El Banco" y acordada previamente a la firma de los contratos de soporte derivados.

2.4 HORARIOS DE ATENCIÓN

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

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

2.5 TIPOS DE CASOS DE ATENCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL

Se requiere que "El Oferente" describa en su oferta técnica que el soporte anual incluya al menos las siguientes áreas:

- a) Soporte de mesa de ayuda.
- b) Soporte para instalación e implementación de fixes.
- c) Soporte para instalación e implementación de nuevos releases.
- d) Soporte y consultoría para reglas.
- e) Soporte y consultoría para reportes.
- f) Soporte y consultoría para mapeos.
- g) Soporte y consultoría para configuración y parametrización de subcomponentes del sistema como plug-in y componentes base tomcat/Jboss.
- h) Soporte y consultoría para dispatcher y automatización de procesos.
- i) Soporte y consultoría para actualización automática de tablas de relleno.
- j) Soporte y consultoría funcional y técnica para Systech Vigia Data Mining, Systech y E- Learning.
- k) Soporte y consultoría para incorporación de nuevas listas de control.
- l) Soporte y consultoría para interconexiones del Sistema Vigia con otros sistemas.
- m) Soporte y consultoría acerca del funcionamiento interno del sistema Vigia.

2.6 IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES

"El Banco" requiere que toda atención sea realizada en idioma español incluyendo comunicaciones escritas, correo electrónico y documentación entregada al "El Banco"; en caso de tratarse de documentación generada por el fabricante Systech



o un tercero en un idioma distinto al español, dicha documentación debe venir acompañada de su respectiva traducción al idioma español.

2.7 REPORTES PERIÓDICOS REQUERIDOS

"El Banco" requiere que "El Oferente" brinde durante la ejecución del contrato al menos los siguientes reportes:

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

A solicitud de "El Banco" deberá entregar un reporte con detalles de las tareas realizadas en la solución de un caso y el tiempo consumido en cada una de ellas.

Es del entendido de "El Oferente" que los reportes antes indicados, deben ser generados por el coordinador de soporte de "El Oferente" y entregados vía correo electrónico a los contactos que "El Banco" designe.

2.8 ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

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

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

Es requerido que "El Oferente" detalle en su oferta técnica, los esquemas de conexión remota mediante los cuales prestará el soporte a "El Banco".

3. PLAZO DE ENTREGA

- a) "El Oferente" adjudicado deberá entregar medios de instalación y configuración y en caso de existir nueva versión o actualizaciones creadas por el fabricante deben ser entregadas a "El Banco" en los medios de almacenamiento original (CD-ROM o DVD-ROM); además, la literatura relacionada a la instalación, actualización y configuración del software, a fin de asegurar el correcto funcionamiento del software; dicha entrega debe realizarse al Departamento de Tecnología y Comunicaciones ubicado en el edificio principal de "El Banco", a más tardar treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de suscripción del contrato.



- b) A partir del siguiente día hábil en que "El Oferente" haya realizado la entrega, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, el Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "El Banco" emitirá un informe de haber recibido o no a satisfacción los entregables de dicha contratación; asimismo, que el servicio de soporte derivado de esta contratación se encuentre en funcionamiento a partir del 4 de septiembre de 2014.
- c) Si el informe del Departamento de Tecnología y Comunicaciones es satisfactorio, se elaborará un Acta de Recepción Definitiva, la que será suscrita por representantes de "El Banco" y "El Oferente"; la suscripción de esta acta por parte de "El Banco" no exime a "El Oferente" de las obligaciones contraídas respecto de la calidad y demás condiciones indicadas en las especificaciones y condiciones de contratación.
- d) Si durante el período de revisión se determina que el servicio no cumple con las especificaciones indicadas en el numeral 2 de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, o no se reciben a satisfacción "El Banco" se reserva el derecho de rechazar lo entregado. En caso que "El Oferente" considere enmendar y continuar con el proceso, debe efectuar la(s) sustitución(es) que corresponda(n) a satisfacción de "El Banco", en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la fecha de notificación de no aceptación o rechazo.
- e) Una vez que "El Oferente" 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 a satisfacción y si éste es satisfactorio se para procederá a la firma del Acta de Recepción Definitiva.

4. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES

- a) En el caso que "El Oferente" encuentre discrepancias y/u omisiones en estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación o tenga dudas sobre su significado, deben notificarlas por escrito al Secretario del Comité de Compras de "El Banco", a más tardar **cinco (5) días hábiles** antes de la fecha de presentación de la oferta, indicada en la carta de invitación.
- b) "El Banco" a través del Secretario del Comité de Compras, dará respuesta escrita a las consultas recibidas, por lo tanto no se formularán aclaraciones verbales.

5. ACLARACIONES Y AMPLIACIONES

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



6. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

- a) La oferta económica debe ser remitida vía correo electrónico, a más tardar en la fecha y hora indicadas en la nota de invitación a presentar oferta; además deberá estar acompañada con las especificaciones técnicas a suministrar, conforme el detalle presentado en el numeral 2 de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación.
- b) El precio total ofertado debe ser expresado en Dólares Estadounidenses, descrito en letras y números, más el Impuesto Sobre Ventas, de acuerdo al Anexo No.1 adjunto.
- c) Si se detectan discrepancias entre precios en letras y cifras se tendrán en cuenta los primeros.

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 la oferta indicada en este numeral.

7. NEGOCIACIÓN OFERTA Y ADJUDICACIÓN

- a) Conforme con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, recibida la oferta económica, el Secretario del Comité de Compras de "El Banco" procederá a la negociación de la oferta económica con "El Oferente", con el propósito de obtener las condiciones económicas más ventajosas para la Institución.
- b) Finalizado el proceso de negociación, se elaborará el informe y proyecto de resolución correspondiente para la adjudicación, este último será sometido a la aprobación del Directorio de "El Banco"; la adjudicación será comunicada por la Secretaría del Directorio de "El Banco" a "El Oferente" quien en adelante se denominará "El Contratista".

8. IMPUESTOS

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

9. FORMALIZACIÓN

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

10. VIGENCIA DEL SERVICIO A CONTRATAR

El contrato tiene una vigencia por el término de un (1) año, comprendido del **4 de septiembre de 2014 al 3 de septiembre de 2015.**



11. FORMA DE PAGO

"El Banco" pagará a "El Contratista" mediante transferencia cablegráfica, en un (1) sólo pago anual anticipado, el valor en dólares estadounidenses y se cancelará en forma directa a "El Contratista" dentro de los primeros **treinta (30) días hábiles** del mes siguiente al de la presentación del recibo o factura correspondiente que contenga el visto bueno del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "El Banco", quien para tal efecto enviará un informe de recibo o no a satisfacción acerca de los servicios recibidos.

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

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

- a) Considerando la naturaleza de la información por suministrarse, así como a la que tendrá acceso como resultado de la contratación, "El Contratista" se compromete a utilizar la misma con estricta reserva, siendo responsables por los daños y perjuicios que por la divulgación de la misma pueda acarrear al Banco Central de Honduras.
- b) "El Contratista", está obligado a mantener en absoluta confidencialidad la información, configuraciones técnicas, manuales y procedimientos propiedad de "El Banco" a las cuales eventualmente tenga acceso durante la ejecución de su trabajo.

Todas las comunicaciones deben ser dirigidas al Secretario del Comité de Compras, quien también es el Jefe del Departamento de 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.

SANTOS EMILIO FLORES SOSA

Secretario del Comité de Compras y
Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales



Contratación Directa No.12/2014

Dirección postal:

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

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

Correos electrónicos:

santos.flores@bch.hn

Santos Emilio Flores Sosa
Jefe Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales

deisy.rodriguez@bch.hn

Deisy Rodríguez Guerrero
Jefa División de Adquisiciones y Contrataciones
Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales

isbela.pavon@bch.hn

Isbela Marisela Pavón Martínez
Jefa Sección de Adquisiciones
Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales

IMP/JCC



Contratación Directa No.12/2014

ANEXO

A handwritten signature or mark in black ink, located on the right side of the page. It appears to be a stylized name or initials.



ANEXO No.1
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, FUNCIONAL, ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SYSTECH VIGIA Y SUS SUBCOMPONENTES POR EL TÉRMINO DE UN (1) AÑO A PARTIR DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2014.

Descripción	Valor de la oferta	
	Mensual	Anual
Contratación de los servicios de soporte técnico, funcional y actualización software y renovación del licenciamiento de Systech Vigia y sus subcomponentes, por el término de un (1) año a partir del 4 de septiembre de 2014.		
Subtotal		
(__%) Impuesto Sobre Ventas		
Valor total de la oferta económica		

VALOR TOTAL EN LETRAS MAYÚSCULAS

NOTAS:

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

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

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