



LG-CS-011-2021

CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN MARÍTIMA DE HONDURAS (SIGMARH) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MARINA MERCANTE DE HONDURAS.

Nosotros, **JUAN CARLOS RIVERA GARCÍA**, mayor de edad, casado, Abogado, hondureño, con tarjeta de identidad número 0801-1975-06913 y de este domicilio, actuando en mi condición de **DIRECTOR GENERAL** de la Dirección General de la Marina Mercante de Honduras, nombrado mediante Acuerdo No. 012/2017 de fecha 03 de Julio de 2017, que en lo sucesivo se denominará **EL CONTRATANTE** y **OSCAR ANTONIO CASTRO NAZAR**, mayor de edad, casado, Ingeniero en Sistemas, hondureño, con tarjeta de identidad número 1701-1970-00785 y de este domicilio, actuando en mi condición de **GERENTE GENERAL** de **“GRUPO VISIÓN” S de R.L. de C.V.**, sociedad constituida mediante Testimonio de Escritura Pública siete (07) de fecha 10 de enero de 2002 ante los oficios del Notario Isauro Aguilar G., inscrita con el No. 63 del tomo 504 del Registro de Comerciantes Sociales el 23 de abril de 2002 y facultades de representación legal probadas mediante Instrumento Público número Cincuenta y tres (53) contenido de Testimonio por exhibición del Acta de Asamblea General Totalitaria de Socios, de la Sociedad **“GRUPO VISIÓN” S de R.L. de C.V.**, de fecha dieciséis (16) de octubre de Dos Milcatorce (2014) ante los Oficios del Notario Carlos Alfredo Baez C e inscrito con el No. 24784 en el Libro de Comerciantes Sociales del Registro Mercantil en fecha 21 de octubre de 2014, , quién en adelante se denominará **“EL CONTRATISTA”**, ambos con facultades suficientes para la celebración del presente contrato el cual se registrá por las clausulas y estipulaciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto la obtención de los servicios de soporte técnico del hardware y mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y redes de la plataforma tecnológica denominada Sistema Integral de Gestión Marítima de Honduras (SIGMARH), permitiendo resolver los problemas relacionados con el mantenimiento, evolución e integración del SIGMARH, haciendo la mención que el Código fuente del referido sistema es propiedad de **“GRUPO VISIÓN” S de R.L. de C.V.**

CLÁUSULA SEGUNDA.- COBERTURA: Por medio del presente contrato, se validan y legalizan los servicios profesionales necesarios que **“EL CONTRATISTA”**, provee para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos, dispositivos y software , infraestructura y redes incluidos en el **SISTEMA INTEGRAL DE GESTION MARITIMA DE HONDURAS** instalado en la oficina



principal de la Dirección General de la Marina Mercante, las oficinas y registros delegados y el Datacenter en la Dirección nacional de Investigación e Inteligencia (DNII) cuyo alcance de los niveles de servicios se describe en el documento adjunto identificado como **ANEXO TÉCNICO**, mismo que forma parte integral del presente contrato.

CLÁUSULA TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO: El “EL CONTRATANTE” pagará al “CONTRATISTA”, por la prestación de los servicios indicados en el Anexo Técnico del presente contrato, pagará mensualmente la cantidad de **cuarenta y tres mil cuatrocientos setenta y ocho con veintiséis centavos, (L. 43,478.26) más seis mil quinientos veintiuno con setenta y cuatro centavos (L. 6,521.74)** que corresponde al 15% en concepto de impuesto sobre la venta haciendo un total mensual neto de **cincuenta mil lempiras exactos (L. 50,000.00)** y un total anual por **seiscientos mil lempiras exactos (L. 600,000.00)**.

CLAÚSULA CUARTA.- CONDICIONES DE PAGO: Tampoco están incluidos y deberán ser pagados por “EL CONTRATANTE”: los servicios que hayan sido solicitados pero resultantes de: Fallas eléctricas y de otro tipo que estén fuera de la solución y que son responsabilidad de “EL CONTRATANTE”, Daños mecánicos tales como quebraduras, golpes, excesiva humedad, mala condición climática (aires acondicionados) y uso inapropiado.- Daños ocasionados por desastres naturales: inundaciones, incendios, terremotos, huracanes, tormentas eléctricas, etc.- Daños ocasionados por falta de seguridad informática: virus, spyware, spam, accesos no autorizados (hacking), problemas de telecomunicaciones, problemas en las redes de área local, etc.

CLÁUSULA QUINTA.- DURACIÓN: Sin perjuicio de la fecha de su formalización y habiéndose prestado el servicio ininterrumpidamente el presente Contrato tendrá una vigencia de doce meses a partir del dos (02) de enero al treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

CLÁUSULA SEXTA.- A) EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS: El tiempo de ejecución de los servicios se registrará por los parámetros establecidos en el anexo técnico del presente Contrato y por los documentos que se convengan de común acuerdo entre las partes, debiendo ser firmado por ambas partes y se considerará parte integral del presente contrato. “EL CONTRATISTA” se compromete a respetar los tiempos de respuesta estipulados en el **ANEXO TÉCNICO**, como parte integral del contrato. “EL CONTRATISTA” no se responsabiliza por atrasos en la ejecución de los servicios causados por situaciones fuera de su control, tales como los descritos a continuación: 1) Equipos insuficientes o en mal estado y que están



fuera de la garantía establecida por el fabricante de los mismos, 2) Disponibilidad necesaria del tiempo del personal técnico de la Dirección General de la Marina Mercante de Honduras que se designe para trabajar con los consultores y técnicos de **“EL CONTRATISTA”** cuando se haya convenido, 3) Huelgas, 4) Paros, 5) Desastres naturales, 6) Caso fortuito y/o 7) Fuerza mayor. **B) DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS:** Cuando por alguna razón **“EL CONTRATANTE”** requiera servicios profesionales adicionales o fuera de lo establecido en este contrato dichos servicios deberán concertarse por escrito entre **“EL CONTRATANTE”** y **“EL CONTRATISTA”** los que se deberán cancelar de forma inmediata a efecto de que dichos servicios se realicen. **C) DEL INCUMPLIMIENTO POR “EL CONTRATISTA”:** En caso de que el servicio se retrase por causas imputables a la empresa **GRUPO VISION**, estos correrán con todos los gastos generados a raíz de dicho retraso y en ningún caso significarán cargos o costos adicionales para **“EL CONTRATANTE”** que podrá optar por exigir la cancelación de la multa por cada día de retraso correspondiente a la multa establecida en la Ley de Contratación del Estado, su Reglamento y las Disposiciones Presupuestarias vigentes. **E) GARANTIA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA GRUPO VISIÓN:** La garantía del mantenimiento y funcionamiento óptimo de los equipos y programas del Sistema Integral de Gestión Marítima de Honduras, no cubre aspectos relacionadas a la des-configuración y/o cambios que **“EL CONTRATANTE”** realice y que sea diferente a lo dimensionado en el documento de alcances y modifique la configuración inicial, así como aspectos relacionados todo tipo de malware incluyendo y no limitado a: virus informáticos, spyware, y otros relacionados a ataques tecnológicos internos y/o externos.-

CLÁUSULA SÉPTIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO: “EL CONTRATISTA” se compromete a cumplir con las condiciones establecidas en el presente Contrato, asimismo se aplicará lo establecido conforme a la Ley de Contratación del Estado el cual manifiesta que deberá constituir una garantía de cumplimiento equivalente a un quince por ciento (15%) del valor total del contrato.

CLÁUSULA OCTAVA.- RENOVACIÓN DE SERVICIOS REQUERIDOS: Cualquier modificación o ampliación de los servicios se materializarán por mutuo acuerdo de las partes y se formalizará mediante la suscripción del contrato correspondiente.-

CLÁUSULA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD: **“EL CONTRATISTA”** tratará como confidencial cualquier información relacionada a la ejecución de los servicios que obtenga de **“EL CONTRATANTE”** hasta que éste de autorización específica para lo contrario. Se excluyen aquellos casos de información de dominio público.-



CLÁUSULA DÉCIMA.- OFERTAS DE EMPLEO: Tanto “EL CONTRATANTE”, como “EL CONTRATISTA” se comprometen a no hacer ninguna oferta de trabajo a ninguno de los miembros del equipo, de una u otra empresa/institución, relacionados directa o indirectamente, mientras dure la ejecución del contrato y hasta dos años después de finalizado el proyecto.-

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.-REQUERIMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS: “EL CONTRATANTE” deberá preparar y tener listo en la fecha convenida, por su cuenta y riesgo, y antes de la ejecución de los servicios, los equipos de cómputo y demás herramientas de hardware necesarias para la ejecución de los servicios referentes al contrato, de acuerdo con las especificaciones que le serán proporcionadas por “EL CONTRATISTA”. “EL CONTRATANTE” deberá proporcionar en el sitio seleccionado, todas las facilidades de trabajo, y comunicación, con suficiente espacio para que se lleve a cabo la ejecución correcta de los servicios. “EL CONTRATANTE” asignará Un (1) Ingeniero y/o Técnico Informático a tiempo completo durante la ejecución de los servicios con el fin de realizar todas las acciones de coordinación conjuntas. Todo este personal debe ser altamente calificado y con autoridad suficiente, y con amplia disponibilidad y compromiso con la realización del contrato. Dicho personal será totalmente responsable de las tareas asignadas a ellos y que sean acordadas de mutuo acuerdo entre “EL CONTRATISTA” y “EL CONTRATANTE”.-

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- TERCEROS PROVEEDORES: En caso de que “EL CONTRATANTE” decida establecer relaciones con terceros proveedores de bienes, equipos o servicios, es plena responsabilidad de “EL CONTRATANTE” el evaluar, seleccionar y negociar términos aceptables del acuerdo con tales terceros. “EL CONTRATISTA” no otorga ninguna garantía expresa o implícita, relacionada con la calidad, terminación o adecuación a los propósitos o fines que “EL CONTRATANTE” haya perseguido o intentado conseguir por vía de esa relación con terceros. “EL CONTRATISTA” no se hace responsable ni será afectada por cualquier atraso o inconveniente originado por cualquier relación que “EL CONTRATANTE” decida establecer con terceras partes.-

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- DISPOSICIÓN GENERAL: En los asuntos tratados, el presente contrato comprende la totalidad de lo convenido entre “EL CONTRATANTE” y “EL CONTRATISTA” y ninguna otra afirmación o declaración no convenida en este contrato obligará a las partes en forma alguna. Este contrato deja sin efecto cualquier otro contrato, carta, promesa, contrato u ofrecimiento de fecha anterior al presente documento.-



CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Ambas

partes acuerdan que para la solución de cualquier controversia o conflicto que surja entre las partes relacionado directamente o indirectamente con éste contrato, ya sea de su naturaleza, interpretación, cumplimiento, ejecución o terminación del mismo, acudirán a los procedimientos de conciliación, transacción o amigable composición; en el caso en que los mecanismos no sean efectivos, las partes someterán la decisión al Juzgado de Letras Contencioso Administrativo del Departamento de Francisco Morazán.-

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.-CAUSAS DE TERMINACIÓN , RESOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: “EL CONTRATANTE” se reserva el derecho a

dar por terminado el presente contrato sin responsabilidad de su parte por las causas siguientes: **1)** Incumplimiento por parte de “EL CONTRATISTA” de los servicios indicados en el **ANEXO TÉCNICO** del presente contrato, formando parte integral del presente contrato. **2)** Mutuo consentimiento de las partes. **3)** Los motivos de interés público o las circunstancias imprevistas calificadas como caso fortuito o fuerza mayor, sobrevivientes a la celebración del contrato, que imposibiliten o agraven desproporcionadamente su ejecución. **4)** Cuando “EL CONTRATISTA” ceda, traspase o transmita a cualquier título, el presente contrato en todo o en parte, sin la aprobación escrita de “EL CONTRATANTE”.-

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- DISPOSICIONES ESPECIALES: De conformidad a lo pactado “EL CONTRATISTA” se compromete a restituir a “EL CONTRATANTE” la cantidad pagada a su favor o el remanente que en concepto de pago se haya realizado a la fecha de suscitarse las causas de rescisión o terminación del contrato establecidas en la Cláusula antes enunciada.-

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.-: FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.- Se entenderá por fuerza mayor y caso fortuito las definiciones consignadas en el artículo 2 numerales 8 y 17 del Código Tributario. Este Contrato podrá ser ampliado, suspendido y/o cancelado parcial o totalmente por **LAS PARTES**, por causas de fuerza mayor que a su juicio lo justifiquen.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA LEGISLACIÓN APLICABLE: En lo no previsto en el presente contrato y en todos los documentos que lo conforman se aplicarán supletoriamente lo dispuesto por las leyes vigentes en el país que sean aplicables al caso.-

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: .- CLAUSULA DE INTEGRIDAD. Será parte integral del Presente Contrato la “CLAUSULA DE INTEGRIDAD” contemplada en el

Acuerdo N° SE-037-2013, emitida por el Instituto de Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 23 de agosto de 2013, la cual se adjunta “EL CONTRATANTE”.

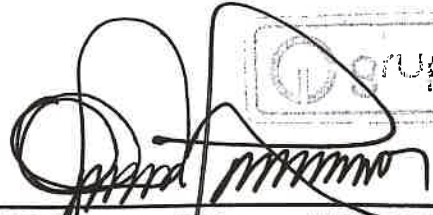
CLÁUSULA VIGÉSIMA NOTIFICACIÓN: Cualquier notificación que hagan las partes contratantes, deberá ser por escrito mediante intercambio de notas o correo electrónico a la Dirección siguiente:

-Dirección General de la Marina Mercante, Col. Florencia Sur, Boulevard Suyapa contiguo a ALUPAC Tegucigalpa M.D.C. Honduras C.A.; Tel. 2239-8121, email:, smaradiaga@marinamercante.gob.hn y kfunez@marinamercante.gob.hn

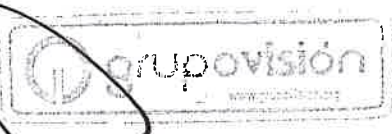
- Colonia Lomas del Guijarro Sur, Bloque D, Casa 12, Tegucigalpa, Honduras C.A., Tel: 2239-8440.

Mvalladares@grupovision.org, eespino@grupovision.org, onunez@grupovision.org

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- CONFORMIDAD: Las partes que celebran el presente Contrato y su Anexo Técnico, manifiestan su total conformidad con todas y cada una de las cláusulas que anteceden, comprometiéndose a su fiel y estricto cumplimiento, firmando en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C, en fe de ello a los veintiocho (28) días del mes de mayo del año dos mil veintiuno (2021).


OSCAR ANTONIO CASTRO NAZAR
GERENTE GENERAL
GRUPO VISIÓN


ABG. JUAN CARLOS RIVERA
DIRECTOR GENERAL MARINA
MERCANTE






ANEXO TÉCNICO

OBJETIVO GENERAL

Para asegurar que el Sistema cumpla los requisitos operacionales, se proporciona mantenimiento y soporte. El servicio de soporte está incluido durante todo el periodo del contrato.

Como estándar, el mantenimiento incluye:

- Mantenimiento y soporte desde la fecha operacional del sistema
- Centro de Respuesta y Puesto de Asistencia a Operaciones
- Mantenimiento y Optimización de la Base de Datos
- Suministro e instalación de corrección de fallas
- Mantenimiento Preventivo
- Soporte regular de mantenimiento de entrada (dial-in) y revisiones mensuales
- Reporte y Corrección de Problemas
- Tiempos de Respuesta y Resolución Definidos
- 480 horas de desarrollo que se describen a continuación:
 1. 40 Horas por mes que se pueden utilizar en requerimientos pequeños, modificaciones a módulos existentes o un solo requerimiento que consuma un máximo de 40 horas de desarrollo al mes.
 2. El desarrollo estará limitado a los 3 componentes de software que se entregaron estos son: (Estación de enrolamiento, Portal de Consulta Privada y Portal de Consulta Pública).
 3. Cada requerimiento solicitado será revisado y dimensionado (en horas de trabajo) por el equipo de desarrollo de Grupo Visión y posteriormente aprobado por parte de la DGMM.
 4. Las 480 horas de desarrollo no son acumulables para un siguiente contrato de mantenimiento y si son consumidas en su totalidad cualquier servicio solicitado deberá ser cotizado y aprobado para su ejecución.

Centro de Repuesta y Puesto de Información – El Centro de Servicio de Grupo Visión que opera en la región centroamericana, estaría disponible para llamadas de asistencia de lunes a viernes de 8:00 AM a 7:00 PM y los sábados de 8:00 a 12:00 M. Consiste en un equipo dedicado para aceptar todas las llamadas entrantes y registrar cualquier problema de los clientes apropiadamente en el Sistema de Administración de Llamadas.

Ayuda Telefónica (8 X 5) – la ayuda por teléfono se proporciona en respuesta a llamadas que no pueden ser resueltas por personal de ayuda de primera o segunda línea.

Mantenimiento y Optimización de la Base de Datos – Grupo Visión, realizará una serie de tareas de mantenimiento automatizadas de la base de datos que aseguren el funcionamiento eficiente y optimizado de la misma. Una serie de tareas de mantenimiento también se configuran sobre una base programada para realizar los respaldos mensuales necesarios de la base de datos entera, las subdivisiones de la base de datos y los ficheros diarios transaccionales para permitir la restauración de la base de datos. El acceso para este servicio se hará por medio de Redes Privadas Virtuales (VPN) estos mecanismos de seguridad serán coordinados con personal del Departamento de Tecnologías de Información de la DGMM.

Mantenimiento Preventivo – Los elementos de programas de mantenimiento preventivos son un enfoque planeado proactivo del servicio para tratar de reducir fallas críticas a componentes del sistema. Estos elementos incluyen la supervisión de todos los componentes de los servidores del sistema a través del uso de herramientas de monitoreo para detectar problemas antes de que realmente ocurran. Esta propuesta es única y exclusivamente de servicio, no incluye partes y repuestos de ser necesarios correrán por parte del cliente.



Reporte y Corrección de Problemas – Una vez que un problema ha sido reportado por el cliente, Grupo Visión responderá y rectificará todos los problemas referentes a los componentes del sistema suministrado como un segundo nivel de soporte. La resolución al problema se puede lograr personalmente, por teléfono, por Internet, por diagnósticos remoto (VPN), por discado (dial up). Si un problema no es resuelto vía telefónica, Internet o con el acceso de discado, la primera línea de ayuda visitará la posición remota para asegurar la resolución rápida y eficiente del problema.

Tiempos de Respuesta y Resolución – Se establecerán 3 niveles de soporte técnico. En cada nivel, se establecen servicios básicos que deben cumplirse previamente:

NIVEL 1: Corresponde a todas las acciones preliminares básicas de diagnóstico y recopilación de los datos del problema, por parte del personal de Tecnologías de Información de la DGMM y ejecutar los procedimientos definidos por Grupo Visión durante la capacitación técnica.

NIVEL 2: Corresponde a todas las acciones técnicas que realizará el personal técnico de Grupo Visión en Honduras para garantizar la correcta operación del Sistema. Ejecución de labores de diagnóstico más avanzado, mantenimiento, reparaciones, etc. Para optimizar los tiempos de respuesta en la resolución de los problemas presentados, es importante haber recopilado la mayor información posible de parte de los técnicos en NIVEL 1.

NIVEL 3: Corresponde a todas las acciones técnicas que realizara el personal técnico y de ingeniería de THALER desde Pasadena, Estados Unidos. Ejecución de labores de reparación y mantenimiento más avanzado, revisión de la operación del sistema y escáner de huellas.

Garantías

Los problemas relacionados con garantía serán resueltos por nuestra propia cuenta y riesgo siempre y cuando los mismos se encuentren en el período correspondiente y el contrato se encuentre vigente y no estén incluidos en cualquiera de los siguientes ítems:

- Fallas eléctricas y de otro tipo que estén fuera de la solución y que son responsabilidad del cliente.
- Daños mecánicos tales como quebraduras, golpes, excesiva humedad
- Mala condición climática (aires acondicionados) y uso inapropiado.
- Daños ocasionados por desastres naturales: inundaciones, incendios, terremotos, huracanes, tormentas eléctricas, etc.
- Daños ocasionados por falta de seguridad informática: virus, spyware, spam, accesos no autorizados (hacking), problemas de telecomunicaciones, fallas de redes locales, etc.

Registro de casos y nivel de escalamiento.

Se registrará la totalidad de los casos sobre el software de ticket interno donde la sección de informática elevará el caso a centro de soporte de Grupo Visión mediante ticket a el centro de servicio Grupo Visión, utilizando el procedimiento para verificación de disponibilidad del sistema y enlace del sistema SIGMARH.

Problemas de Redes o Enlaces

Centro de servicio (centrodeservicio@grupovision.org)

Copia a: Lester Cerritos (lcerritos@grupovision.org)



Después de 2 horas con el problema escalar a:

Alvaro Osorto (aosorto@grupovision.org)

Después de 4 horas con el problema escalar a:

Eduardo Espino (eespino@grupovision.org)

Problemas de Sistema SIGMARH

Centro de servicio (centrodeservicio@grupovision.org)

Copia a: Osman Nuñez (onunez@grupovision.org)

Después de 2 horas con el problema escalar a:

Olvin Garcia (ogarcia@grupovision.org)

Después de 4 horas con el problema escalar a:

Eduardo Espino (eespino@grupovision.org)

Con la conformidad de las partes, se firma en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C, a los veintiocho (28) días del mes de mayo del año dos mil veintiuno (2021).


OSCAR ANTONIO CASTRO NAZAR
GERENTE GENERAL
GRUPO VISIÓN


ABG. JUAN CARLOS RIVERA
DIRECTOR GENERAL MARINA
MERCANTE

