



No.024-2021

**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT) Y ADQUISICIÓN DE UN PAQUETE DE DOSCIENTAS (200) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL PARA EL SISTEMA SAP ECC 6.0 DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (INCLUIDOS SAP ERP Y SAP HCM), POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO DE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.**

Nosotros, **ARACELY O'HARA GUILLEN**, mayor de edad, casada, Licenciada en Economía, hondureña y de este domicilio, con Tarjeta de Identidad No.0601-1965-00042 actuando en mi condición de **GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS**, nombrada en dicho cargo mediante la Resolución No.412-10/2018, emitida por el Directorio de dicha Institución el 18 de octubre de 2018, debidamente facultada para la suscripción de este documento según consta en la Resolución No.434-12/2020, emitida el 28 de diciembre de 2020 por el mismo Órgano Colegiado y que en lo sucesivo se denominará "**EL BANCO**", Institución que posee el RTN No. 08019995284049, por una parte y por la otra la señora, **ELEONORA MEJÍA BAIDE**, mayor de edad, casada, Licenciada en Psicología, hondureña y de este domicilio, con Tarjeta de Identidad No. 0801-1955-03426, actuando en mi condición de Apoderada General de la empresa **GBM DE HONDURAS, S.A.**, sociedad constituida mediante Instrumento Público No.32, otorgado en la ciudad de Tegucigalpa MDC el 6 de diciembre de 1952, ante los oficios del Notario Carlos Zelaya Galindo y debidamente facultada para firmar este tipo de contratos, según consta en el Instrumento Público No.12, autorizado en esta ciudad, ante los oficios del Notario Gustavo León Gómez, el 25 de abril de 2014, el cual se encuentra inscrito bajo el Número 22280 y matrícula 70482 del Registro Mercantil de Francisco Morazán, Centro Asociado al IP, sociedad que posee el RTN No.08019002278467 quien en lo sucesivo se denominará "**EL CONTRATISTA**"; ambas partes de común acuerdo hemos convenido en celebrar, como en efecto por este documento dejamos formalizado, el presente "CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT) Y ADQUISICIÓN DE UN PAQUETE DE DOSCIENTAS (200) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL PARA EL SISTEMA SAP ECC 6.0 DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (INCLUIDOS SAP ERP Y SAP HCM) POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO DE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022", el cual se registrá 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

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



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: entendiendo éstas 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) Prácticas Colusorias: entendiendo 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 un 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, abstenemos de utilizarla para fines distintos.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



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 “EL CONTRATISTA” 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 “EL CONTRATISTA”:

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

b) De parte de “EL BANCO”:

- I. A la eliminación definitiva de “EL CONTRATISTA” 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” manifiesta que mediante la Resolución No.434-12/2020, emitida el 28 de diciembre de 2020 por su Directorio, adjudicó a “EL CONTRATISTA” la Licitación Pública No.17/2020, para la contratación de los servicios de soporte de licenciamiento y actualización de producto con el fabricante

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



SAP (Enterprise Support) y adquisición de un paquete de doscientas (200) horas de soporte técnico y funcional para el sistema SAP ECC 6.0 del Banco Central de Honduras (incluidos SAP ERP y SAP HCM), por el término de dos (2) años comprendido del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022.

### CLÁUSULA TERCERA MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

Por la prestación de los servicios relacionados en la Cláusula Segunda, “EL BANCO” pagará a “EL CONTRATISTA” la cantidad de **DIECISEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CINCUENTA LEMPIRAS (L16,395,550.00)**, que incluye **DOS MILLONES CIENTO TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA LEMPIRAS (L2,138,550.00)**, en concepto de impuesto sobre ventas, el cual se cancelará en moneda nacional dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario posteriores a la fecha de entrega a entera satisfacción de “EL BANCO” de la factura anual, así como de la Constancia de Solvencia Fiscal vigente y demás documentación necesaria para efectuar el pago conforme este Contrato, debiendo la factura contener el visto bueno de la Jefatura del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de “EL BANCO”.

“EL BANCO” no efectuará ningún pago hasta que el respectivo Contrato sea suscrito y aprobado por el Directorio.

Para efectos tributarios y cuando proceda “EL BANCO” retendrá y enterará al fisco el porcentaje que corresponda en concepto de impuestos.

### CLÁUSULA CUARTA CONDICIONES, ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

1. ITEM I: SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT), POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS, COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

#### 1.1. Condiciones del Servicio:

Detalle de licencias existentes para el producto de software ERP SAP ECC 6.0 para las que se requiere contratar el Servicio de Soporte Empresarial de SAP (Enterprise Support SAP) que se describen a continuación:

LICENCIAMIENTO SAP	CANTIDAD
SAP Application Employee Self-Service User	683

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



SAP Manager Self-Service User	3
SAP PayrollProcessing (Licencias para ejecución del módulo de nómina, cada una permite que 500 bloques de datos de empleados puedan ser procesados)	3
SAP Application Professional User	361
SAP Application Limited Professional User	89
SAP ApplicationDeveloper	6

1.2 “EL CONTRATISTA” se compromete a cumplir con la totalidad de las condiciones descritas a continuación:

1.2.1 “EL CONTRATISTA” deberá ser representante del fabricante de los productos objeto de este Contrato, para lo cual debe disponer de un certificado SAP que lo acredite como Partner Center Of Expertise.

1.2.2 Habilitar y dar acceso al personal técnico designado por “EL BANCO”, al portal Marketplace de SAP para la descarga, en caso de existir, de nuevas versiones, o actualizaciones, así como documentación relacionada con esta herramienta.

1.2.3 El servicio de soporte incluirá sin costo adicional para “EL BANCO”, todas las acciones necesarias por parte de “EL CONTRATISTA” para brindar una solución, en tiempo y forma, en caso de presentarse incidentes que inhabiliten el funcionamiento de los productos objeto de este Contrato.

1.2.4 “EL CONTRATISTA” deberá dar cumplimiento de la totalidad de los términos y condiciones descritos en el documento SAP Enterprise Support, para lo cual debe entregar el Contrato de Soporte Empresarial (Enterprise Support) a favor de “EL BANCO”, en forma impresa y electrónica (DVD en formato Word), en idioma español, mismo que debe contener las políticas de soporte de licenciamiento y actualización de producto correspondiente que incluya la vigencia del mismo. Donde se hayan incluido las observaciones realizadas por “EL BANCO”, en el borrador del Contrato en el proceso de revisión de ofertas. Dicho documento deberá ser entregado en el plazo descrito en la Cláusula Sexta del presente Contrato.

2. **ITEM II: PAQUETE DE DOSCIENTAS (200) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL PARA EL PRODUCTO DE SOFTWARE SAP ERP ECC 6.0 DEL BCH (INCLUIDOS SAP ERP Y SAP HCM Y SUS RESPECTIVOS COMPONENTES DERIVADOS COMO EL PORTAL DE AUTOSERVICIOS EMPRESARIAL) POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS, COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.**

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bchl.hn](http://www.bchl.hn)



2.1. “EL CONTRATISTA” se compromete a cumplir con la totalidad de las condiciones descritas a continuación:

2.1.1 “EL CONTRATISTA” deberá ser representante del fabricante de los productos objeto de este Contrato, para lo cual debe disponer de un certificado SAP que lo acredite como Partner Center Of Expertise.

2.1.2 “EL CONTRATISTA” debe proveer un (1) paquete de soporte técnico y funcional de doscientas (200) horas, para el producto de software SAP ERP ECC 6.0 (incluidos los módulos SAP ERP, SAP HCM y sus componentes asociados como el Portal de Autoservicios), por el término de dos (2) años comprendido del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, basado en horas de servicio, mismo que debe cumplir con las especificaciones técnicas que se detallan a continuación:

2.1.2.1 “EL CONTRATISTA” debe contar con personal debidamente capacitado y certificado por el fabricante SAP, para proveer los servicios de soporte respectivos.

2.1.2.2 Garantizar a través de la mejora continua la sostenibilidad y crecimiento de los sub módulos SAP implementados en “EL BANCO” como ser: FI (Finanzas), MM (Materiales), CO (Control de Costos), BCS (Gestión de Presupuesto), Módulo de Gestión del Talento Humano (SAP HCM), Portales de autoservicio de empleados, administradores (SAP ESS y SAP MSS), entre otros, los cuales son utilizados para automatizar los procesos de negocio de “EL BANCO”, entre los cuales se incluyen los siguientes:

MODULO	SUB MODULO	PROCESO DE NEGOCIO
SAP ERP	FI (Finanzas)	Contabilidad (mayor general) (SAP FI-GL)
		Activos Fijos (SAP FI-AA). Cuentas por Pagar (SAP FI-AP). Cuentas por Cobrar (SAP FI-AR). Caja Chica.
		Almacén de Proveduría (SAP MM).

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



	MM (Materiales)	<p>Colección de objetos numismáticos (ampliación de MM)</p> <p>Gestión de Bóvedas (ampliación del Módulo MM, para la gestión de especies monetarias)</p> <p>Compras Mayores (concursos, licitaciones, etc.).</p> <p>Compras Menores (solicitudes de pedidos, cotizaciones, etc.).</p>
	CO (Control de Costos)	Control de Costos (SAP CO)
	Desarrollo a la Medida	Ventanilla Colección de Pinacoteca (activos fijos especializados).
	BCS (Presupuesto)	Gestión del Presupuesto Institucional (SAP BCS)
SAP HCM	PE	Gestión de eventos de capacitación
	PY	Nómina
	WF	Workflows
	CM	Gestión de la compensación
	OM	Estructura organizacional
	RC	Reclutamiento y Selección
	Q	Cualificaciones
	PCS	Plan de Carrera y Sucesión
	PD	Evaluación del Desempeño
	PT	Gestión y evaluación de tiempos
	PA	Administración de Personal
	Desarrollo a la Medida	Becas
	Portales	Portal de autoservicio de empleados (SAP Portal ESS)

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



		Portal de autoservicio de administradores (SAP Portal MSS)
--	--	--

**2.1.3 “EL CONTRATISTA” proveerá los siguientes servicios:**

**2.1.3.1** Estructura de soporte que actúe como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora de **“EL BANCO”**, por lo cual deberá presentar esta información en forma impresa y electrónica en CD/DVD en formato Word) a más tardar diez (10) días contados a partir de la firma del Contrato.

**2.1.3.2** 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 la operatividad de **“EL BANCO”**.

**2.1.3.3** Asesoría, atención de consultas, no solo desde el punto de vista técnico-funcional de SAP sino desde el punto de vista del negocio.

**2.1.3.4** A requerimiento de **“EL BANCO”**, **“EL CONTRATISTA”** debe realizar actividades de capacitación y transferencia de conocimiento en coordinación con el personal del Centro de Experiencia (COE), durante la vigencia del presente Contrato, mismas que deberán ser documentadas por **“EL CONTRATISTA”** a su vez, presentar un informe en donde se constate: temas impartidos, personal entrenado, fechas de ejecución y cantidad de horas utilizadas. Esta actividad se registrará en la plataforma de soporte de **“EL CONTRATISTA”** por medio de ticket de capacitación, en el cual **“EL CONTRATISTA”** deberá proporcionar la documentación o material de entrenamiento utilizado.

**2.1.4** En caso de finalizar el período de vigencia del presente Contrato y que **“EL BANCO”** aún disponga de un remanente de horas de soporte, dicho remanente no debe perderse por lo que **“EL CONTRATISTA”** debe garantizar las siguientes opciones a favor de **“EL BANCO”**:

**2.1.4.1** El número total de horas no consumidas durante el periodo de vigencia, podrá ser utilizado durante los siguientes seis (6) meses posteriores, al vencimiento del Contrato.

**2.1.4.2** El número de horas remanentes podrá ser acreditado a un nuevo paquete de horas de soporte técnico y funcional, en caso que se adjudique la contratación a **“EL CONTRATISTA”**.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



## 2.1.5 PERSONAL DE CONTACTO LOCAL:

“EL CONTRATISTA” deberá poner a disposición, sin costo adicional para “EL BANCO” al menos dos (2) personas que sirvan como punto de contacto local (Tegucigalpa, Honduras CA), a fin que este personal apoye, cuando sea necesario en la gestión y coordinación de tareas mediante el escalamiento del soporte de niveles superiores de “EL CONTRATISTA”.

“EL CONTRATISTA” podrá sustituir personal durante la ejecución del presente Contrato, siempre y cuando hayan transcurrido al menos seis (6) meses del inicio de la prestación del servicio y que se notifique con al menos (10) días hábiles de anticipación a “EL BANCO”, adjuntando hoja de vida del nuevo contacto y las razones de dicho cambio, para lo cual “EL BANCO”, emitirá una nota de aceptación y en caso de no estar de acuerdo indicará las razones a efecto que “EL CONTRATISTA” del soporte presente otras opciones.

## 2.1.6 TIPOS DE CASOS DE ATENCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL:

2.1.6.1 “EL CONTRATISTA” debe brindar atención como mínimo en las siguientes áreas:

2.1.6.1.1. Configuraciones funcionales tanto del sistema SAP (ERP, HCM como de sus componentes derivados, en particular Portal de Autoservicios y Workflows).

2.1.6.1.2. Diseño y configuración funcional en SAP.

2.1.6.1.3. Programación ABAP tanto ERP como HR.

2.1.6.1.4. Tareas BASIS NETWEAVER

2.1.6.1.5. Atención y seguimiento de Ticket de Soporte ante el Fabricante SAP asociados con el soporte empresarial.

2.1.6.1.6 Soporte técnico y funcional en los diversos módulos que componen el sistema.

2.1.6.1.7 Acompañamiento y dirección en pruebas del Sistema

2.1.6.1.8 Atención de Consultas

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



- 2.1.6.1.9 Generación de documentación requerida.
- 2.1.6.1.10 Realización de cambios en la configuración de programas y procesos del sistema.
- 2.1.6.1.11 Transferencia de conocimiento de la solución aplicada a los casos reportados por “EL BANCO”

## 2.1.7 CLASIFICACIÓN DE CASOS:

“EL CONTRATISTA” se compromete a atender los siguientes esquemas de casos: mantenimiento correctivo, esclarecimiento de dudas, exigencia legal y adición de mejoras.

### 2.1.7.1 Mantenimiento Correctivo:

2.1.7.1.1. Los requerimientos correctivos quedan así determinados cuando alguna funcionalidad ya implementada del SAP no está respondiendo de forma adecuada (ejemplo: la transacción ZFB03 o PA20 no presenta el resultado esperado). En este tipo de requerimientos siempre se deben de 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 CONTRATISTA” debe brindar un equipo multi-funcional de consultores y dispondrá de una contraparte de “EL BANCO” como validadores de la solución.

2.1.7.1.2. 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.)

2.1.7.2 Esclarecimiento de Dudas: Los requerimientos de esclarecimientos 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 Portal de Autoservicios de Empleados (ESS) y cuales para acceso al Sistema de Información de Auditoría (SIA)?.

2.1.7.3 Exigencia Legal: Los requerimientos de Exigencia Legal son así clasificados cuando por la fuerza de la ley, “EL BANCO” tenga que atender a una

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*



solicitud del gobierno local.

**2.1.7.4** 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 la Mesa de Ayuda de “**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. Esto 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 CONTRATISTA**” debe generar un informe de la estimación de la cantidad de horas de soporte que consumirá; previo el inicio de cualquier actividad “**EL CONTRATISTA**” deberá contar con la aprobación del encargado de la Mesa de Ayuda de “**EL BANCO**”.

## **2.1.8. ENCARGADOS DE LA MESA DE AYUDA DE “EL BANCO”:**

**2.1.8.1** Esta labor está delegada en personal del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de “**EL BANCO**”, siendo este personal el punto de contacto directo con “**EL CONTRATISTA**”.

**2.1.8.2** A más tardar treinta (30) días hábiles posteriores a la firma del Contrato, el Departamento de Tecnología y Comunicaciones de “**EL BANCO**”, comunicará a “**EL CONTRATISTA**” a través del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales, el nombre del personal que realizará las siguientes funciones:

- a) Encargado Mesa de Ayuda principal.
- b) Encargado Mesa de Ayuda secundario.

## **2.1.9 IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES**

“**EL BANCO**” requiere que la atención de solicitudes sea realizada en idioma español incluyendo comunicaciones escritas, correo electrónico y toda documentación que se entregue a “**EL BANCO**”. Únicamente podrá ser remitida en el idioma inglés la documentación generada directamente por el fabricante SAP.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



## 2.1.10 REPORTES PERIODICOS REQUERIDOS

2.1.10.1 Durante la ejecución del Contrato, **“EL CONTRATISTA”** deberá entregar al encargado de la Mesa de Ayuda de **“EL BANCO”** en tiempo y forma, un reporte mensual que incluya como mínimo lo siguiente: casos según tipo de incidente, estatus actual de caso, consumo de horas de atención utilizadas, horas disponibles e incidencias escaladas al fabricante SAP.

2.1.10.2 Adicionalmente, el encargado de la Mesa de Ayuda podrá generar reportes adicionales mediante la herramienta de software que utilice **“EL CONTRATISTA”**.

## 2.1.11 ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

A fin de proteger la seguridad de la información y bienes de **“EL BANCO”**, **“EL CONTRATISTA”** se compromete a cumplir las disposiciones que en esta materia establezca **“EL BANCO”**; entre las que se encuentran:

2.1.11.1 **“EL CONTRATISTA”** proveerá soporte técnico a **“EL BANCO”** utilizando el método de conexión segura ya sea vía herramienta SAP Router o un acceso encriptado tipo VPN, teniendo que contar en los centros de atención remota con: Firewall, antivirus y demás herramientas para protección contra intrusos y conexiones no autorizadas.

2.1.11.1.1 VPN: **“EL CONTRATISTA”** deberá tener una dirección IP pública fija, la cual deberá ser entregada quince (15) días después de la firma del Contrato y en caso que durante la ejecución del Contrato por caso de fuerza mayor sea cambiada, deberá notificarlo de manera oficial al Departamento de Tecnología y Comunicaciones de **“EL BANCO”**; para las gestiones de autorización correspondientes; se considerará válido que estas notificaciones sean realizadas desde el portal de atención de tickets de **“EL CONTRATISTA”**.

2.1.11.1.2 SAP-ROUTER: **“EL CONTRATISTA”** durante la ejecución del Contrato, deberá entregar al menos una (1) vez al mes, una lista de los usuarios autorizados con sus respectivas direcciones IP para el soporte técnico remoto.

2.1.11.2 **“EL CONTRATISTA”** debe generar un reporte mensual de los usuarios que forman parte del grupo de consultores autorizados, así como aquellos que han dejado de serlo.

2.1.11.3 **“EL CONTRATISTA”** podrá remplazar alguno de los consultores con acceso remoto, durante la ejecución del Contrato, debiendo notificar oficialmente esta sustitución con al menos (10) días hábiles de anticipación, adjuntando hoja de vida completa y las razones de dicho cambio, para lo cual, **“EL BANCO”** emitirá una nota de aceptación y en caso de no estar de acuerdo indicará las razones a efecto que **“EL CONTRATISTA”** del soporte presente otras opciones.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



2.1.11.4 “EL CONTRATISTA” y su personal, deberán utilizar mecanismos de seguridad informática tanto en sus oficinas y terminales de los consultores a fin de preservar la seguridad de la información y bienes de “EL BANCO”.

**2.1.12 PRIORIZACIONES DE INCIDENTES, PROBLEMAS/ FALLAS DEL SISTEMA QUE PRESENTAN IMPACTO**

Según la prioridad del incidente/problema/falla de sistema, otorgada por “EL BANCO”, “EL CONTRATISTA” debe garantizar el cumplimiento en los tiempos de respuesta, después de haber reportado la falla, según el siguiente detalle:

INCIDENTES/PROBLEMAS/ FALLAS DEL SISTEMA			
PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA REQUERIDO DESPUES DEL REPORTE DEL CASO	TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCIÓN DESPUES DEL REPORTE DEL CASO
URGENTE	<p>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.</p> <p><i>Ej: paro total del sistema; falta de disponibilidad de los procesos considerados criticos para los cuales no se cuenta con un proceso alternativo; falta de disponibilidad del sistema debido a problemas intermitentes.</i></p>	<p>30 minutos</p> <p>Nota: Los demás casos pasan a segundo plano.</p>	<p>No debe ser mayor a 2 horas</p>
	<p>Error / problema que presente impacto inmediato en los negocios ya sea en el momento o para las próximas 24 horas.</p>		

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



ALTA	<i>Ej: falta de disponibilidad en la acción del proceso crítico de la empresa en el sistema debido a problemas intermitentes, problemas con el cierre, problemas con la nómina.</i>	1 hora	No debe ser mayor a 3 horas
MEDIA	<p>Error / problema con impacto en algunas operaciones del negocio o bien incidencia esperada para los próximos 3 días.</p> <p><i>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; desempeño del sistema degradado; problemas en rutinas "batch" críticas; múltiples problemas de comunicación entre aplicaciones</i></p>	4 horas	No debe ser mayor a 18 horas
BAJA	<p>Errores / problemas con impacto en algunas operaciones no críticas del negocio o cuya ocurrencia se espere para los próximos 7 días.</p> <p><i>Ej: falla de componente que no impacten los negocios del cliente; pérdida de funcionalidad no crítica; problemas en rutinas "batch" no críticas</i></p>	16 horas	No debe ser mayor a 40 horas
NO CRÍTICA	Errores / problemas que no impactan en las operaciones actuales del negocio.		

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



Ej: problemas de documentación.	de	24 horas	No debe ser mayor a 72 horas
---------------------------------	----	----------	------------------------------

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

## 2.1.13 PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE MEJORAS

2.1.13.1 En los casos de mejora, no se aplicarán los niveles de priorización antes citados; sin embargo, se requiere que **"EL CONTRATISTA"** entregue a **"EL BANCO"** como máximo tres (3) días calendario después de abierto el caso de mejora, una estimación de consumo de horas de soporte y el enfoque de la solución/cambio.

2.1.13.2 Los casos de mejora aprobados por **"EL BANCO"** serán sujetos a seguimiento y monitoreo continuo por el encargado de Mesa de Ayuda de **"EL BANCO"** a fin de lograr su terminación en el plazo definido por la estimación de horas aprobada.

## 2.1.14 FLUJO DE PROCESO REQUERIDO DE ATENCIÓN

Las actividades de Soporte que brinde **"EL CONTRATISTA"** deben estar enmarcadas en un flujo de procesos documentados que incluya personal interno de **"EL BANCO"** (usuarios Clave) y **"EL CONTRATISTA"**, además de los Consultores involucrados, como mínimo lo siguiente:

### 2.1.14.1 PLATAFORMA DE MESA DE AYUDA

**"EL CONTRATISTA"** debe brindar acceso a una plataforma de la Mesa de Ayuda automatizado en línea que permita el levantamiento, seguimiento y documentación de los casos de Soporte Técnico y Funcional.

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 solución realizada; esta herramienta de software debe contribuir a la gestión del conocimiento de los casos y sus soluciones.

### 2.1.14.2 PROCESO DE GESTIÓN DE CASOS

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

2.1.14.2.1.1 Enviado

2.1.14.2.1.2 Recibido

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



- 2.1.14.2.1.3 Asignado
- 2.1.14.2.1.4 En estimación de tiempo
- 2.1.14.2.1.5 En Proceso
- 2.1.14.2.1.6 En Pruebas de usuario
- 2.1.14.2.1.7 En Espera
- 2.1.14.2.1.8 Más información
- 2.1.14.2.1.9 Resuelto, pero en proceso de pase a producción
- 2.1.14.2.1.10 Cerrado
- 2.1.14.2.1.11 Entre otros

2.1.14.2.2 El usuario contacta al coordinador interno de “EL BANCO” para notificar el problema/mejora.

2.1.14.2.3 El coordinador revisa en la base de datos de conocimientos una posible solución.

2.1.14.2.4 Si el coordinador no encuentra una solución procede a crear una nueva solicitud (Caso).

2.1.14.2.5 El Caso nace con estado “enviado” y es colocado automáticamente a la coordinación del soporte de “EL CONTRATISTA”.

2.1.14.2.6 La coordinación del Soporte cambia el caso a status “recibido” y lo re-asigna al consultor que atenderá el caso quedando en estado “Asignado”.

2.1.14.2.7 El consultor asignado estima el tiempo de resolución, quedando en estado “estimado”, sin embargo, durante esté determinando el tiempo se deberá asignar estado “En estimación de tiempo”.

2.1.14.2.8 Cuando el consultor asignado comienza a trabajar en la resolución del problema queda en estado “En proceso”.

2.1.14.2.9 Si el consultor necesita más información o ejemplos acerca del problema, el Caso se cambia a estado “Más información”.

2.1.14.2.10 Cuando el usuario adiciona la información solicitada el estado del Caso cambia a “En proceso” automáticamente.

2.1.14.2.11 Cuando el consultor asignado publica la solución al problema/mejora solicita pruebas al usuario correspondiente cambiando el estado a “En Pruebas de usuario”, dependiendo de la situación.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



2.1.14.2.12 Cuando se requiera el caso podrá ser colocado en estado de “En espera”

2.1.14.2.13 Si el resultado ha sido exitoso entonces se cambia a estado “Resuelto pero en proceso de pase a producción” paso previo a dar el Caso por “Cerrado”; el Caso se cierra si la verificación final del usuario de “EL BANCO” en ambiente de Producción es exitosa.

2.1.14.2.14 Adicionar la historia y solución del problema a la base de conocimiento.

2.1.14.2.15 Al cierre de cada caso deberá subir en la plataforma asociado al caso, un informe ejecutivo de la solución aplicada, detallando al menos: las órdenes de transporte involucradas en la atención o solución o cambio, así como, la secuencia de aplicación de dichas órdenes. Este informe va implícito en el caso por lo que la generación del mismo no deberá consumir horas adicionales de la atención del caso.

2.1.14.2.16 Solamente personal de “EL BANCO” podrá cerrar los casos en el portal de soporte de “EL CONTRATISTA”.

2.1.14.2.17 Se requiere que “EL CONTRATISTA” detalle el flujo de atención de cada caso de problema o mejora.

## 2.1.15 NIVELES DE COORDINACIÓN DEL SOPORTE OFRECIDO

“EL BANCO” requiere que “EL CONTRATISTA” cuente con un adecuado nivel de coordinación del soporte técnico y funcional ofrecido, para ello es necesario que disponga de un Coordinador principal del soporte, quien debe estar en continua comunicación con el encargado de la Mesa de Ayuda de “EL BANCO”; en caso que este coordinador de “EL CONTRATISTA” se ausente temporalmente por vacaciones, situación médica, etc, “EL CONTRATISTA” deberá asignar inmediatamente un Coordinador alterno para garantizar la comunicación entre ambas partes.

## 2.1.16 ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE “EL CONTRATISTA”

Se requiere que “EL CONTRATISTA” certifique su capacidad para cumplir con los roles siguientes: Consultores Funcionales, ABAP (Programadores SAP), BASIS NetWeaver (Técnicos de Infraestructura SAP) y Coordinador de Soporte.

### 2.1.16.1 CONSULTORES FUNCIONALES DE “EL CONTRATISTA” (CONSULTORES DE NEGOCIO)

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



- 2.1.16.1.1 Atienden los requerimientos correspondientes al soporte y desarrollo de soluciones, asignados por el Coordinador de Soporte de “**EL CONTRATISTA**”.
- 2.1.16.1.2 Reportan los resultados al Coordinador de “**EL CONTRATISTA**” utilizando el sistema de software de Mesa de Ayuda para que la información esté disponible para todos los involucrados en un caso.
- 2.1.16.1.3 Llevan a cabo la configuración, el soporte, la implementación de las soluciones a los requerimientos.
- 2.1.16.1.4 Participan en las pruebas con los usuarios claves y formalizan la entrega de la implementación del requerimiento.
- 2.1.16.1.5 Documentan los cambios realizados en la configuración o definición de nuevos procedimientos, según los estándares que se tengan establecidos.
- 2.1.16.1.6 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 Mesa de Ayuda.
- 2.1.16.1.7 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 Mesa de Ayuda.
- 2.1.16.1.8 Dan seguimiento y apoyo a las pruebas de los usuarios en conjunto con la Mesa de Ayuda de “**EL BANCO**”.
- 2.1.16.1.9 Deben cumplir con los procedimientos y normas que les comunique el encargado de Mesa de Ayuda de “**EL BANCO**”.

## 2.1.16.2 ABAP (PROGRAMADORES SAP)

- 2.1.16.2.1 Identifican las especificaciones de desarrollos relativos a reportes, extensiones, cargas o formularios.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



- 2.1.16.2.2 Llevan a cabo el desarrollo e implementación del requerimiento según especificaciones.
- 2.1.16.2.3 Validan y prueban con los usuarios claves y consultores, responsables del requerimiento.
- 2.1.16.2.4 Documentan la solución según los estándares previstos.
- 2.1.16.2.5 Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador de Soporte del “EL CONTRATISTA”.
- 2.1.16.2.6 Documentan los cambios o nuevas adiciones realizados en los desarrollos ABAP, según los estándares que se tengan establecidos.
- 2.1.16.2.7 Deben cumplir con los procedimientos y normas que les comunique el encargado de Mesa de Ayuda de “EL BANCO”.
- 2.1.16.2.8 Tienen prohibido el uso de código fuente no seguro, como ejecución de rutinas SQL embebidas en código fuente, para lo cual se obligan a utilizar sentencias PL-SQL u otras acordadas con “EL BANCO”.

### 2.1.16.3 BASIS NETWEAVER (TÉCNICOS DE INFRAESTRUCTURA SAP)

Realiza actividades relacionadas a la infraestructura del sistema, incluyendo:

- 2.1.16.3.1 Monitoreo y ajuste de performance.
- 2.1.16.3.2 Soporte de la infraestructura.
- 2.1.16.3.3 Manejo de Base de Datos.
- 2.1.16.3.4 Programación de tareas (Jobs) administrativos.
- 2.1.16.3.5 Solución de problemas reportados.
- 2.1.16.3.6 Todas estas tareas se deben programar una vez que son solicitadas bajo mutuo acuerdo entre el coordinador de “EL CONTRATISTA” y el coordinador de la Mesa de Ayuda de “EL BANCO”.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



- 2.1.16.3.7 Documenta las actividades realizadas y los nuevos procesos definidos.
- 2.1.16.3.8 Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador de **“EL CONTRATISTA”**.
- 2.1.16.3.9 Documentan la solución según los estándares previstos.
- 2.1.16.3.10 Deben cumplir con los procedimientos y normas que les comunique el encargado de Mesa de Ayuda de **“EL BANCO”**.

#### 2.1.16.4 COORDINADOR DE SOPORTE DE **“EL CONTRATISTA”**

- 2.1.16.4.1 Planifica conjuntamente con el Coordinador de la Mesa de Ayuda de **“EL BANCO”**, los recursos y actividades a ser realizadas por el equipo consultor.
- 2.1.16.4.2 Asigna recursos para dar respuesta a los requerimientos.
- 2.1.16.4.3 Es responsable por la calidad del servicio de los consultores de **“EL CONTRATISTA”**.
- 2.1.16.4.4 Evalúa el desempeño de los consultores asignados para el soporte de los requerimientos.
- 2.1.16.4.5 Participa en las reuniones solicitadas por el Coordinador de **“EL BANCO”**.
- 2.1.16.4.6 Analiza con el Coordinador de la mesa de ayuda de **“EL BANCO”** los requerimientos que no corresponden con lo establecido en el Alcance del Contrato de Soporte Suscrito.
- 2.1.16.4.7 Propone soluciones a lo interno de **“EL CONTRATISTA”** a problemas o mejoras que estén fuera del alcance del Contrato de Soporte suscrito y las canaliza una vez sean aprobadas por el coordinador de **“EL BANCO”**.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



### 3 REQUERIMIENTOS ADICIONALES QUE DEBEN CUMPLIR “EL CONTRATISTA” PARA AMBOS ITEMS

#### HORARIOS DE SERVICIO:

Para el servicio de soporte del producto de software SAP “EL CONTRATISTA” debe brindar soporte a “EL BANCO”, en cualquier horario, incluidos en días y horas laborables como no laborables, fines de semana y días feriados (24x7x365).

Para el servicio paquete de horas de soporte técnico, “EL BANCO” requiere que se brinde atención en horario de oficina, comprendido de lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm, hora de Honduras (-6 GMT), sin embargo, dada la criticidad de las operaciones que se realicen en “EL BANCO”, se requiere que “EL CONTRATISTA” indique cual será el procedimiento y alternativa de atención que brindaran para incidentes o problemas que ocurran fuera del horario antes citado situación que solo se activaría en caso de extrema urgencia calificada y acordada entre ambas partes.

#### CLÁUSULA QUINTA OTRAS OBLIGACIONES

“EL CONTRATISTA” se obliga a cumplir las siguientes estipulaciones:

1. En caso de visitas en sitio a “EL BANCO”, durante la ejecución del Contrato, “EL CONTRATISTA” deberá notificar el nombre y cargo con al menos diez (10) días de anticipación, salvo casos de emergencia autorizados por “EL BANCO”; asimismo, brindar las herramientas y equipos necesarios para el personal técnico que asigne.
2. Asumir la responsabilidad por daños y perjuicios que, por errores u omisiones, el personal técnico ocasionare, siempre que los daños sean imputables a tales trabajadores y que estos estén debidamente comprobados a juicio de “EL BANCO”.
3. Tendrá las obligaciones de carácter técnico y administrativo conforme las prácticas y naturaleza del servicio, tomando las precauciones necesarias para evitar accidentes o daños a personas, instalaciones y equipos existentes.
4. Suministrará personal y materiales necesarios para el mantenimiento, asumiendo toda la responsabilidad técnica, administrativa y laboral incluido los pagos relacionados con el personal encargado de prestar el servicio, de manera que éste sea a entera satisfacción de “EL BANCO”, así como la condición jurídica y económica del patrono frente a sus trabajadores y por consiguiente será el único responsable del personal que contrate, respecto a la observancia de las leyes y reglamentos laborales, de seguridad social, salario mínimo y

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



demás leyes aplicables, en consecuencia, libera a “EL BANCO”, de toda responsabilidad por estos conceptos, incluso en caso de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

5. “EL BANCO”, se reserva el derecho de realizar auditorías por parte de terceros o personal interno, sobre los servicios suministrados por “EL CONTRATISTA”.
6. Mientras dure el Estado de Emergencia decretado por el Gobierno de la República, todo el personal que “EL CONTRATISTA” designe para atender los mantenimientos o cualquier actividad relacionada con la prestación del servicio objeto de este Contrato, deberá acatar estrictamente el uso de equipo de bioseguridad requerido por “EL BANCO” y SINAGER, así como el Protocolo de Ingreso y Permanencia en las instalaciones de “EL BANCO”, el cual será proporcionado “EL CONTRATISTA”.

#### CLÁUSULA SEXTA PLAZO DE ENTREGA

El plazo de entrega del documento indicado en el numeral 1.2.4 de la Cláusula Cuarta de este Contrato, será como máximo de diez (10) días hábiles, posteriores a la suscripción del Contrato; el servicio de soporte y actualización del software de las licencias, así como el paquete de soporte horas deben estar disponibles a partir del 1 de enero de 2021 y durante la vigencia del Contrato.

Los entregables de este Contrato se recibirán en presencia de los representantes de los Departamentos de Tecnología y Comunicaciones (TYC) y Adquisiciones y Bienes Nacionales (ABN) de “EL BANCO” así como, el representante legal de “EL CONTRATISTA” o la persona que este designe por escrito, quienes suscribirán el Acta de Recepción Provisional respectiva; “EL CONTRATISTA” debe notificar al menos con tres (3) días de anticipación, la fecha y hora de entrega.

A partir del día hábil siguiente en que “EL CONTRATISTA” haya presentado los entregables de este Contrato, el Departamento de Tecnología y Comunicaciones de “EL BANCO”, tendrá un máximo de treinta (30) días hábiles para verificar las especificaciones técnicas requeridas, procediendo dentro del mismo término a presentar un informe a la jefatura del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales de “EL BANCO” de haber recibido o no a satisfacción el cumplimiento de lo adquirido.

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”; la suscripción de esta acta por parte de “EL BANCO” no exime a “EL CONTRATISTA” de las obligaciones contraídas respecto a calidad y demás condiciones indicadas en el Contrato.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



Si durante el período de verificación se determina que los servicio o entregables no cumple con las especificaciones indicadas o no se reciben en condiciones satisfactorias, “EL BANCO” se reserva el derecho de rechazarlos; para lo cual “EL CONTRATISTA” tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la fecha de notificación de “EL BANCO” de no aceptación o rechazo para realizar las correcciones.

### CLÁUSULA SÉPTIMA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

“EL CONTRATISTA” se obliga a entregar a “EL BANCO” a más tardar en la fecha en que suscriba el presente Contrato, una Garantía de Cumplimiento de Contrato por el valor de **DOS MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y DOS LEMPIRAS CON CINCUENTA CENTAVOS (L2,459,332.50)**, 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 el mismo, la cual estará vigente, por el plazo equivalente a la vigencia del presente Contrato, mas tres (3) meses adicionales.

La no presentación de esta garantía conforme lo estipulado en el párrafo anterior, dará lugar para dejar sin valor ni efecto la adjudicación, 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.

### CLÁUSULA OCTAVA CONDICIONES DE LA GARANTÍA

La garantía bancaria y/o fianza debe hacer referencia al presente Contrato debe contener las siguientes Cláusulas Obligatorias:

**“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 CONTROVERSIA ENTRE LAS CONDICIONES PARTICULARES O GENERALES Y LAS ESPECIALES, PREVALECERÁN ESTAS ÚLTIMAS”.**

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



En el texto de la garantía no debe adicionarse cláusulas que anulen o limiten estas cláusulas obligatorias.

Asimismo, la garantía que se emita a favor de **"EL BANCO"**, será solidaria, incondicional, irrevocable y de realización automática, debiendo mantener el mismo valor por el plazo que se ha estipulado para ella.

Dicha garantía debe ser extendida en Honduras a favor de **"EL BANCO"** y podrá consistir en cheque certificado, garantía bancaria o fianza, emitida por una institución bancaria o institución de seguros que opere legalmente en el país.

También se aceptará como garantía los bonos del Estado representativos de obligaciones de la deuda pública, en este caso la garantía deberá 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.

El representante legal de la institución bancaria o de seguros, que emita la garantía bancaria o la fianza que corresponda, debe entregar una declaración jurada, cuya firma debe estar autenticada por Notario, mediante la cual 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 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 NOVENA PENAL

Sin perjuicio del cumplimiento del respectivo Contrato por parte de **"EL CONTRATISTA"**, por las demoras no justificadas en la prestación del servicio de la presente contratación o el incumplimiento de cualquier otra cláusula que el **"EL BANCO"** estime de suma trascendencia, este aplicará una multa por cada día calendario de retraso, conforme lo establecido en las Disposiciones Generales del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la República y el Presupuesto de las Instituciones Descentralizadas vigentes al momento del incumplimiento, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones a cargo **"EL CONTRATISTA"** del contratista u otra disposición legalmente aplicable.

Si la demora no justificada diese lugar a que el pago acumulado por la multa aquí establecida excediera del diez por ciento (10%) del valor de este Contrato, **"EL BANCO"** podrá considerar la resolución total del mismo y sin más trámite hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento, excepto en los casos en que el área técnica de **"EL BANCO"** recomiende la continuidad de la ejecución del Contrato."

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



## CLÁUSULA DÉCIMA CESIÓN DEL CONTRATO 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 PRIMERA 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 SEGUNDA 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"**.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



### CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA 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 la garantía de cumplimiento del Contrato a cargo de “EL CONTRATISTA”, dentro del plazo correspondiente.
- c) La sentencia firme emitida por tribunal competente en la cual se declare que la empresa, su representante o socios están comprendidos en alguna de las inhabilidades, prohibiciones, ni situaciones irregulares a que se refiere la Ley Especial Contra el Lavado de Activos y la demás legislación que rige la materia.
- d) La disolución de la sociedad mercantil.
- 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) 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.
- i) 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 sin más trámite hará efectiva la Garantía de Cumplimiento.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)



“EL BANCO” podrá en cualquier momento resolver el Contrato, salvo que a su juicio mediare fuerza mayor, si “EL CONTRATISTA” incumpliere de manera relevante alguna de las obligaciones que asume y que sean significativas para la oportuna y adecuada prestación del suministro objeto 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 CUARTA 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.17/2020, 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 o Garantías;
- e) La Resolución número 434-12/2020 emitida por el Directorio de “EL BANCO” el 28 de diciembre de 2020;
- f) 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 QUINTA 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 a juicio de "EL BANCO" se atribuye a caso fortuito o fuerza mayor, debidamente justificado.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA VIGENCIA

El presente Contrato tendrá una vigencia de dos (2) años contados a partir del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022.

### CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA VALIDEZ Y APROBACIÓN

El presente Contrato requerirá de su aprobación por el Directorio de "EL BANCO" para su validez, asimismo, deberá ser sometido a la aprobación del Congreso Nacional considerando que el mismo trascenderá el período de Gobierno.

### CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA 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 DÉCIMA NOVENA 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, la Normas que rigen la Contratación y Adquisición de Bienes y Servicios del Banco Central de Honduras, las Resoluciones números 256-8/2020 y 434-12/2020 del 20 de agosto y 28 de diciembre de 2020, respectivamente, lo

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.bch.hn](http://www.bch.hn)

  
Página 28 de 29



previsto en el Pliego de Condiciones de la Licitación Publica No.17/2020 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) ejemplares de un mismo texto, en la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los cinco (5) días del mes de febrero de dos mil veintiuno (2021).

**.ARACELY O'HARA GUILLÉN**  
"EL BANCO"  
**BANCO CENTRAL DE HONDURAS**



**ELEONORA MEJÍA BAIDE**  
"EL CONTRATISTA"  
**GBM DE HONDURAS, S.A.**



**CARLOS RUBÉN MARTÍNEZ PINEL**  
TESTIGO

**INGRID GUADALUPE LEZAMA SERVELLÓN**  
TESTIGO

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía  
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras  
P.B.X. (504) 2262-3700  
[www.pcn.hn](http://www.pcn.hn)