



LG-CS-005-2022

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 del año dos mil catorce (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 regirá por las cláusulas y estipulaciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto la obtención de los servicios de soporte técnico 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 software **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 Data Center 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, la cantidad de **veintitrés mil cuatrocientos sesenta y ocho lempiras con diecisiete centavos (L.23,478.17)** mensuales, más el impuesto sobre venta.

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.

CLAÚSULA QUINTA.- DURACIÓN: Sin perjuicio de la fecha de su formalización y habiéndose prestado el servicio ininterrumpidamente el presente Contrato tendrá una vigencia de cuatro meses a partir del uno (01) de marzo al treinta (30) de junio de dos mil veintidós (2022).

CLAÚSULA 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 materializan 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 DÉCIMO 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 DÉCIMO 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 DÉCIMO 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 DÉCIMO CUARTA. MANO DE OBRA ADICIONAL A LO CONTRATADO: “EL CONTRATISTA” proporcionará servicios por mano de obra profesional sujetos a disponibilidad y factibilidad de los servicios de desarrollo de nuevas funcionalidades y mantenimiento correctivo de infraestructura los cuales no se incluyen en este contrato.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA.-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 DÉCIMO SEXTA.- 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 DÉCIMO SÉPTIMA.-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 DÉCIMO OCTAVA 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 DÉCIMO NOVENA: 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 VIGÉSIMA: 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**".

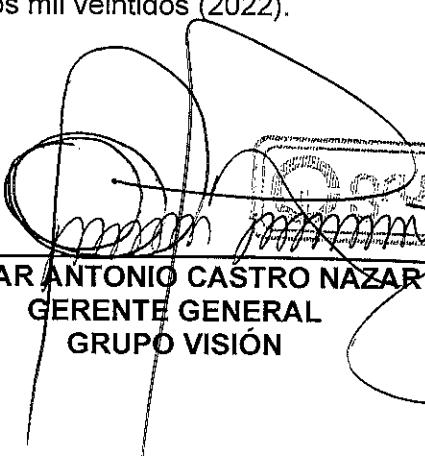
CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA: NOTIFICACIÓN: Cualquier notificación que hagan las partes contratantes, deberá ser por escrito mediante intercambio de notas o correo electrónico a la Dirección siguiente:

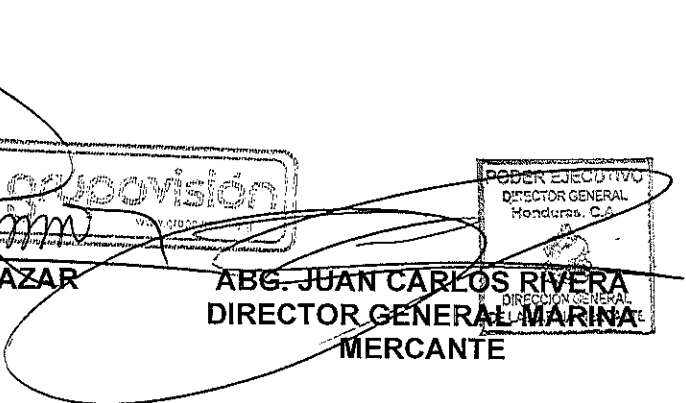
-Dirección General de la Marina Mercante, Col. Florencia Sur, Boulevard Suyapa contiguo a ALUPAC Tegucigalpa M.D.C. Honduras C.A.; Tel. 2239-8121, email: smaradiaga@marinamercante.gob.hn y kfunez@marinamercante.gob.hn

- 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 VIGÉSIMO SEGUNDA: 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 dieciséis (16) días del mes de mayo del año dos mil veintidós (2022).


OSCAR ANTONIO CASTRO NAZAR
GERENTE GENERAL
GRUPO VISIÓN


ABG. JUAN CARLOS RIVERA
DIRECTOR GENERAL
MARINA
MERCANTE

ANEXO TÉCNICO

Para asegurar que el Sistema Integral de Gestión Marítima de Honduras SIGMARH cumpla los requisitos operacionales, se proporciona mantenimiento y soporte por parte de Grupo Visión. El servicio de soporte está incluido durante todo el periodo del contrato.

El mantenimiento incluye:

- Mantenimiento y Optimización de la Base de Datos.
- Mantenimiento Preventivo a nivel de software de la Infraestructura y monitoreo constante de la salud de la infraestructura física del SIGMARH.
- Soporte regular de mantenimiento y revisiones mensuales.
- Entrega mensual de respaldos de la información crítica del SIGMARH.
- Enlace de datos de 20MB entre la oficina principal de la DGMM y el centro de datos de la DNII.
- Enlace de internet de 20MB para las publicaciones del Portal de Consulta Privada y Portal de Consulta Pública.

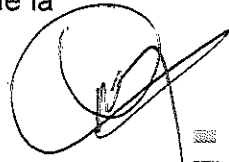
Mantenimiento de la Base de Datos – Grupo Visión, realizará una serie de tareas de mantenimiento automatizadas de la base de datos que aseguren el funcionamiento eficiente y optimizado de la misma. Una serie de tareas de mantenimiento también se configuran sobre una base programada para realizar respaldos 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) o mediante Software de acceso remoto; 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 nivel de hardware y software de la infraestructura, así como del SIGMARH. 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.

Grupo Visión realizará visitas al centro de datos para cumplir con los chequeos de mantenimiento preventivo cada mes para asegurar que el sistema está funcionando con la máxima eficacia.

Respaldos de la información crítica – Mensualmente se realizará la extracción de la información crítica del sistema como ser:

- Respaldo de la base de datos del SIGMARH
- Respaldo de los archivos Nist (.tdf), que son los archivos biométricos utilizados por el AFIS.
- Respaldo de las máquinas virtuales del AFIS.



www.marinamercante.gob.hn

- Respaldo de las publicaciones del Portal de Consulta Privada y Portal de Consulta Pública.

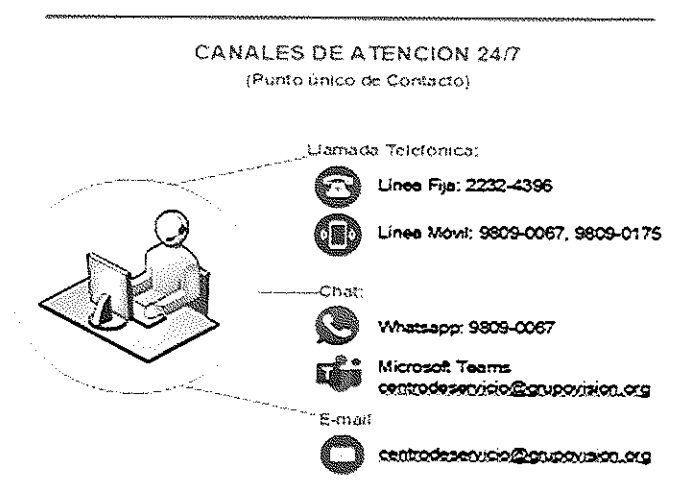
Estos respaldos serán entregados al Departamento de Tecnologías de Información de la DGMM en un disco duro externo para su custodia, el cual deberá ser devuelto al equipo técnico de Grupo Visión cuando se les entregue el disco duro externo con el respaldo del siguiente mes para tener un esquema rotativo de los discos externos.

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 al sistema suministrado como un segundo nivel de soporte. La resolución al problema se puede lograr personalmente, por Mantenimiento – SIGMARH – DGMM teléfono, por Internet, por diagnósticos remoto (VPN). Si un problema no es resuelto vía telefónica o con el acceso vía VPN, la primera línea de ayuda visitará la posición remota para asegurar la resolución rápida y eficiente del problema.

Esquema de Soporte – Centro de Servicio

El Centro de Servicio está constituido por 12 operadores en turnos rotativos distribuidos en tres turnos (4 en el turno de la mañana, 4 en el turno de la tarde y 2 en el turno nocturno). Se trabajará en un horario de 8:00-5:00 p.m durante el periodo del contrato.



Estos estarán monitoreando los enlaces y el correcto funcionamiento de los dispositivos por medio de los Software especializados con que contarán. Recibirán, crearán, asignarán, darán seguimiento e informarán la solución y el cierre de las demandas de soporte por medio de Tickets en la plataforma de mesa de ayuda Help Me®

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.

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. Para optimizar los tiempos de respuesta en la resolución de los problemas presentados, es



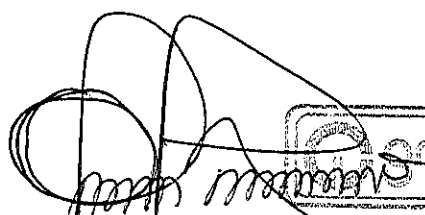
importante haber recopilado la mayor información posible de parte de los técnicos en NIVEL 1.

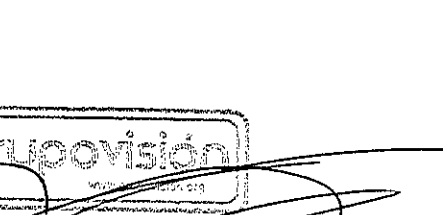
NIVEL 3: Corresponde a todas las acciones técnicas que realizara el personal técnico y de ingeniería de Thales desde Pasadena, Estados Unidos. Ejecución de labores mantenimiento más avanzado, revisión de la operación del sistema y escáner de huellas.

Tiempo de solución de incidentes

Gravedad	Nivel Gravedad
Gravedad Nivel 1 Un (1) módulo del sistema se encuentra inoperativo, el resto del sistema de enrolamiento biométrico se encuentra operativo.	48 horas
Gravedad Nivel 2 Más de (un) 1 modulo del sistema se encuentra inoperativo, aún se pueden operar algunos módulos y el sistema de enrolamiento biométrico se encuentra operativo.	36 horas
Gravedad Nivel 3 El sistema de enrolamiento biométrico y sus módulos están inoperativos.	12 horas

Con la conformidad de las partes, se firma en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C, a los dieciséis (16) días del mes de mayo del año dos mil veintidós (2022).


OSCAR ANTONIO CASTRO NAZAR
GERENTE GENERAL
GRUPO VISIÓN


ABG. JUAN CARLOS RIVERA
DIRECTOR GENERAL MARINA
MERCANTE

