



CONTRATACIÓN DIRECTA No.05/2023

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE NEGOCIACIÓN DE DIVISAS (SENDI), POR UN TOTAL DE CUATROCIENTAS (400) HORAS QUE INCLUYEN CIEN (100) HORAS POR EL PAQUETE PRINCIPAL Y TRESCIENTAS (300) HORAS COMO CONTINGENCIA EN CASO DE CONSUMIRSE EL PRIMER PAQUETE, POR EL PERÍODO DE UN (1) AÑO, CONTADO A PARTIR DE LA APROBACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN POR PARTE DEL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS.

Junio de 2023

f



ÍNDICE

1.	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	1
2.	ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS	1
3.	OBLIGACIONES DEL BCH	12
4.	OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES	12
5.	ACLARACIONES Y AMPLIACIONES.....	13
6.	FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN	13
7.	NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA Y ADJUDICACIÓN.....	13
8.	ENTREGABLES Y FORMA DE PAGO.....	13
9.	IMPUESTOS	14
10.	MEDIDAS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y AUDITORÍA.....	14
11.	MULTAS Y SANCIONES PECUNIARIAS	15
ANEXOS.....		16
ANEXO No.1: FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA.....		17



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DIRECTA No.05/2023

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE NEGOCIACIÓN DE DIVISAS (SENDI), POR UN TOTAL DE CUATROCIENTAS (400) HORAS QUE INCLUYEN CIEN (100) HORAS POR EL PAQUETE PRINCIPAL Y TRESCIENTAS (300) HORAS COMO CONTINGENCIA EN CASO DE CONSUMIRSE EL PRIMER PAQUETE, POR EL PERÍODO DE UN (1) AÑO, CONTADO A PARTIR DE LA APROBACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN POR PARTE DEL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS.

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras (BCH), requiere contratar los servicios de soporte técnico y mantenimiento para el Sistema Electrónico de Negociación de Divisas (SENDI), con base en las especificaciones técnicas que se detallan en el presente documento.

2. ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS

2.1 Condiciones técnicas requeridas

2.1.1 Brindar un (1) **primer paquete de cien (100) horas** contratadas para que de manera inmediata y oportuna se brinde al BCH soporte técnico especializado con experiencia y conocimiento del funcionamiento y código fuente del SENDI, el cual permita resolver incidencias y problemas que pudiesen ocasionar interrupciones en la continuidad del negocio; así como brindar solución a solicitudes de cambio que las áreas de negocio del BCH realicen para la incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras en el sistema.

2.1.2 Brindar un (1) un plan de contingencia para el soporte del SENDI, basado en la contratación de un **segundo paquete de trescientas (300) horas** incluido en el Contrato, que será facturado según el consumo que se vaya efectuando; esta modalidad se activará únicamente cuando el primer paquete de horas se haya agotado.

2.2 Vigencia y locación de los servicios a contratar

2.2.1 El paquete de horas para el servicio de soporte técnico y/o atención a requerimientos por nuevas funcionalidades o mejoras en el SENDI tendrá vigencia de un (1) año, contado a partir de la aprobación del contrato de adhesión por parte del Directorio del Banco Central de Honduras o hasta el consumo total de ambos paquetes. En caso que, al finalizar dicho periodo, el BCH disponga de un remanente de horas del primer paquete de cien (100) horas, dicho remanente no debe perderse, teniendo las siguientes opciones a favor del BCH:

2.2.1.1 Si al finalizar el término del Contrato se celebra uno nuevo con el mismo oferente y de existir horas remanentes del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 557-2022, las mismas serán acreditadas al nuevo primer paquete de horas de soporte que el BCH adquiera con éste.

- 2.2.1.2 Si al finalizar el término del Contrato, el BCH decide no celebrar un nuevo contrato y queda un remanente de horas no utilizadas del paquete principal ya canceladas, las horas remanentes podrán ser consumidas por "EL BANCO" durante los siguientes seis (6) meses posteriores al vencimiento del contrato, **sin costo adicional para el BCH.**
- 2.2.2 El servicio de soporte del SENDI será proporcionado por el proveedor de forma remota, ya sea vía teléfono, Skype o cualquier otra herramienta de asistencia remota y en línea, que convengan el proveedor y el BCH.
- 2.2.3 En caso que el BCH requiera que el personal del Proveedor de soporte técnico se desplace a Honduras, el BCH asumirá los costos de los boletos de avión, alojamiento los cuales se gestionaran de conformidad a los Lineamientos que Regulan los Procedimientos de Contratación y Adquisición de Bienes, Servicios y Obras del Banco Central de Honduras para el Ejercicio Fiscal 2023 y viáticos para los cual se realizará el proceso de autorización y gestión ante las autoridades del BCH.

2.3 Descripción detallada de los servicios a contratar

2.3.1 Soporte técnico:

- 2.3.1.1 Brindar servicio de soporte técnico y atención a requerimientos por nuevas funcionalidades o mejoras en el SENDI.
- 2.3.1.2 Brindar acceso al personal del BCH a manuales y documentos técnicos relacionados con el software del SENDI y sus subcomponentes; derivados del servicio de soporte técnico objeto de esta contratación ya sea en versión impresa, digital o a través de un sitio en internet desde donde se podrán descargar sin costo adicional para el BCH.
- 2.3.1.3 Apoyar al personal del BCH en los lineamientos de configuración del software del SENDI.
- 2.3.1.4 Recomendar las mejores prácticas para la administración del SENDI.
- 2.3.1.5 Efectuar revisión remota del SENDI, para identificar conflictos de rendimiento en el aplicativo u otros que sean relevantes, la cual se realizará una vez al año, en fecha acordada entre ambas partes.

Dicha revisión se denominará "Verificación Continua de Calidad del SENDI", en la cual el Proveedor del servicio de soporte realizará recomendaciones técnicas al BCH sobre ajustes o mejoras que se deben realizar, **sin costo adicional, ni consumo de horas** de los paquetes que se incluyen en el presente documento.

- 2.3.1.6 Garantizar la mejora continua, sostenibilidad y crecimiento de los componentes y subcomponentes del SENDI en el BCH.

- 2.3.1.7 Proveer una estructura de soporte que actúe como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora que el BCH requiera.
- 2.3.1.8 Proponer 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 continuidad del negocio.
- 2.3.1.9 Brindar asesoría y atención a consultas, desde el punto de vista técnico e infraestructura del SENDI.
- 2.3.1.10 Documentar, los casos de soporte o mejora presentados y transferir dicho conocimiento al personal designado por el BCH.

2.3.2 Tipos de casos de atención comprendidos en el soporte técnico de las horas a contratar

Se requiere que el Proveedor del servicio de soporte cuente con capacidades y procesos para brindar atención especializada al SENDI en al menos las siguientes áreas:

- 2.3.2.1 Configuración del sistema.
- 2.3.2.2 Diseño funcional para evaluar el impacto que un cambio en el sistema pueda tener.
- 2.3.2.3 Programación o desarrollos nuevos.
- 2.3.2.4 Soporte para tareas de infraestructura y seguridad informática.
- 2.3.2.5 Soporte técnico en los diversos componentes que integran el sistema SENDI.
- 2.3.2.6 Acompañamiento y coordinación en pruebas del sistema.
- 2.3.2.7 Atención de consultas.
- 2.3.2.8 Generación de documentación técnica requerida en idioma español.
- 2.3.2.9 Realización de cambios en la configuración de programas y procesos del sistema.
- 2.3.2.10 Transferencia de conocimiento de la solución aplicada a los casos levantados por el BCH.
- 2.3.2.11 Asistencia técnica para el BCH en caso de realizarse migraciones de los productos SENDI instalados hacia otros servidores.
- 2.3.2.12 Asesoramiento integral al personal del BCH en el ajuste y aplicación de nuevas reglas de negocio, dada la experiencia del proveedor en casos similares.

4

- 2.3.2.13 Asesoría en mejoras de procesos y aplicación de metodologías.
- 2.3.2.14 Apoyo en la preparación de materiales y aclaración de dudas para atender capacitaciones de usuarios de negocio y personal técnico informático.
- 2.3.2.15 Apoyo en la revisión de resultados del sistema.
- 2.3.2.16 Soporte en consultoría tecnológica.
- 2.3.2.17 Asistencia de Mesa de Ayuda para los encargados del SENDI en el BCH.
- 2.3.2.18 Desarrollo de nuevos reportes en base a especificaciones funcionales presentadas por el BCH.
- 2.3.2.19 Ajustes a Jobs y procedimientos almacenados existentes.
- 2.3.2.20 Soporte a los servicios web que se conectan con los sistemas BCH-TR y SAP.

2.3.3 Clasificación de casos

El BCH requiere que el Proveedor del servicio de soporte esté en plena capacidad técnica y funcional de atender los siguientes esquemas de casos:

2.3.3.1 Mantenimiento correctivo derivado de un incidente: Los requerimientos correctivos quedan así determinados cuando alguna funcionalidad implementada del sistema no responde de forma adecuada.

Este tipo de requerimientos se debe tratar respetando los conceptos de integración del sistema mismo, es decir, la corrección/implementación de una funcionalidad no debe impactar en otra, en este caso el Proveedor del servicio de soporte debe brindar un equipo multifuncional de consultores y dispondrá de una contraparte del BCH como validador de la solución.

Este mantenimiento incluirá dar soporte al BCH en la aplicación y comprensión de publicaciones, parches o despliegues de cambios en el sistema, a través de recomendaciones técnicas dadas por el Proveedor del servicio de soporte.

Se requiere que el Proveedor del servicio de soporte indique en su propuesta técnica, un plan detallado de instalación e implementación de entregas y correcciones, para dar a conocer la metodología utilizada en la realización de dichas tareas.

Se debe considerar que por la criticidad del SENDI estos despliegues deben ser probados previamente en un ambiente de Pruebas y solo si los resultados son satisfactorios se procederá a su traslado al ambiente de Producción, usualmente en horario nocturno, salvo que la situación amerite una aplicación de emergencia en ambiente de Producción, en cuyo caso siempre debe haber superado las pruebas correspondientes en el ambiente de Pruebas y con previa autorización del BCH.

Esclarecimiento de Dudas: Los requerimientos de esclarecimiento de dudas quedan así determinados cuando el BCH tiene alguna duda o consulta sobre alguna funcionalidad o proceso implementado o no en el SENDI.

2.3.3.2 Cambios por exigencias legales o de proceso: Los requerimientos de exigencia legal o de procesos son así clasificados cuando por la fuerza de la ley externa o interna, el BCH tenga que atender a una solicitud de cambio en el SENDI.

2.3.3.3 Adición de mejoras: Los requerimientos de mejoras llamados gestiones de cambio serán presentados por las áreas de negocio del BCH a través del Departamento de Tecnología y Comunicaciones (TYC) para que el Proveedor de servicios de soporte realice ajustes o implementaciones en el sistema.

Lo anterior incluye la creación de nuevos reportes (reportes a la medida), ajustes a reportes existentes, adición de alertas, validaciones y funcionalidades en el sistema.

2.3.4 Control de horas del paquete de soporte

Para todos los tipos de casos se requiere que el Proveedor del servicio de soporte al momento de recibir una solicitud del BCH, estime previamente la cantidad de horas que consumirá para atender el caso y notifique dicha estimación al BCH.

El Proveedor esperará la aprobación de las horas estimadas por parte de los encargados del SENDI en el BCH, ya que ninguna hora de soporte podrá ser consumida si no se cuenta con la aprobación correspondiente. Las horas aprobadas serán denominadas para objeto de control como "horas comprometidas".

Es entendido que el monto de horas aprobadas es el máximo de horas que pueden ser utilizadas en un caso, pero al concluir a satisfacción el caso atendido, el Proveedor deberá reportar la cantidad de horas reales consumidas, las cuales serán conocidas como "horas reales consumidas en el caso".

Siempre las horas consumidas del caso serán iguales o menores a las horas comprometidas; si por algún motivo la estimación de horas no fue exacta y el Proveedor requiere más horas, deberá tramitar y justificar las mismas ante el BCH. El Proveedor deberá gestionar la autorización de estas horas a través de un portal web de soporte en el cual el BCH pueda cargar el caso y dar seguimiento al mismo.

2.3.5 Punto de contacto en el BCH

Esta labor está delegada en el personal del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH, quien actuará en calidad de coordinador técnico y punto de contacto directo con el Proveedor del servicio de soporte contratado.

El área de negocio del BCH documentará el requerimiento en un formato preestablecido por el Proveedor del servicio de soporte.

4

2.3.6 Idioma de las comunicaciones

El BCH requiere que toda atención de parte del Proveedor se realice en idioma español, incluyendo comunicaciones escritas, correos electrónicos, documentación del sistema, manuales, etc.

En caso que la documentación del sistema se presente en un idioma distinto al español, esta deberá venir acompañada con su respectiva traducción para evitar interpretaciones erróneas.

2.3.7 Equipo de consultores técnicos

El BCH requiere que el Proveedor del servicio de soporte garantice la existencia permanente de un equipo de consultores especializados en las diversas áreas de atención que requiere el SENDI (coordinación, desarrollo, infraestructura, seguridad informática, interconexiones); para tal fin, se requiere que dicho Proveedor brinde en su propuesta técnica la información de su estructura organizacional, información curricular de sus consultores, diagramas y procedimientos de sus procesos de atención, indicadores de control de calidad y niveles de escalamiento existentes.

La información curricular de cada consultor debe estar acompañada de una fotocopia impresa a color y digital de su documento de identificación personal o pasaporte vigente, certificados obtenidos y certificación académica respectiva.

2.3.8 Reportes periódicos requeridos

El BCH requiere que el Proveedor del servicio de soporte brinde durante la ejecución del contrato al menos los siguientes reportes:

- Reporte mensual de casos según el tipo y estado actual.
- Reporte mensual de casos, por consumo de horas de atención utilizadas, comprometidas y remanentes.

Es entendido que dichos reportes deben ser generados por el Coordinador del Proveedor del servicio de soporte y entregados vía correo electrónico al Coordinador del BCH indicado en el Contrato a suscribir entre ambas partes; sin menoscabo, que el Coordinador del BCH pueda generar reportes adicionales mediante la herramienta de software que utilice el Proveedor para el control de los casos escalados.

2.3.9 Enlace remoto de consultores

A fin de proteger la seguridad de la información y bienes del BCH, el Proveedor del servicio de soporte se compromete a acatar las disposiciones que en esta materia establezca el BCH; entre las que se encuentran:

- a. Todo acceso remoto de un consultor será realizado desde una dirección IP Pública previamente notificada y aceptada por el BCH.

- b. Todo consultor miembro del soporte técnico debe firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, la que también será firmada y sellada por el representante legal del Proveedor.

Es requerido que el Proveedor del servicio de soporte brinde al BCH, el esquema de conexión remota mediante el que pretende dar atención, los mecanismos de seguridad informática establecidos en dicho esquema y los que dispone en sus oficinas y terminales de los consultores a fin de preservar la seguridad de la información y bienes del BCH, así como cualquier otra información que el BCH considere pertinente para salvaguardar su integridad y seguridad.

2.3.10 Priorizaciones de atención a casos de incidentes/ problemas del sistema (mantenimiento correctivo) que presenta impacto

Según la prioridad del incidente/problema de sistema, otorgada por el BCH, el Proveedor del servicio de soporte debe brindar los siguientes tiempos de respuestas:

INCIDENTES/PROBLEMAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
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>Ejemplo: Paro total del sistema; falta de disponibilidad de los procesos considerados críticos para los cuales no se cuenta con un proceso alternativo; falta de disponibilidad del sistema debido a problemas intermitentes.</p> <p>Error/problema que atente contra la integridad del sistema de información.</p>	<p>El Proveedor debe iniciar la atención del caso en un máximo de una (1) hora desde el reporte del BCH.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a cinco (5) horas desde el reporte del BCH; con la excepción de un problema que amerite mayor tiempo, en cuyo caso, el Proveedor deberá acordar el plazo de conclusión con los encargados del BCH.</p> <p>En este tipo de problema, se requiere que se brinde un soporte 24x7 con aras a encontrar la solución de forma inmediata y garantizada.</p> <p>Los esfuerzos del Proveedor deben enfocarse en solucionar el incidente, pasando los demás casos a segundo plano.</p>
ALTA	<p>Error/problema que presente impacto en el negocio pero que se cuente con un mecanismo alterno para operar.</p>	<p>El Proveedor debe iniciar la atención del caso en un máximo de tres (3) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a ocho (8) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p>
MEDIA	<p>Error/problema con impacto en algunas operaciones del negocio o bien incidencia esperada para los próximos tres (3) días.</p> <p>Ejemplo: Desempeño degradado del sistema; problemas en rutinas, etc.</p>	<p>El Proveedor debe iniciar la atención del caso en un máximo de doce (12) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a treinta y seis (36) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p>
BAJA	<p>Error/problema con impacto en algunas operaciones no críticas del negocio o cuya ocurrencia este esperada para los próximos siete (7) días.</p> <p>Ejemplo: Falla de componente que no impacte en el negocio; pérdida de funcionalidad no crítica; problemas en rutinas no críticas.</p>	<p>El Proveedor debe iniciar atención del caso en un máximo en treinta y seis (36) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a cuarenta y ocho (48) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p>

4

INCIDENTES/PROBLEMAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
NO CRÍTICA	<p>Errores/problema que no impacta en las operaciones actuales del negocio.</p> <p>Ejemplo: Problemas de documentación.</p>	<p>El Proveedor debe iniciar atención del caso en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a setenta y dos (72) horas hábiles desde el reporte del BCH.</p>

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

Se requiere que el Proveedor del servicio de soporte indique en su propuesta técnica, los esquemas de priorizaciones ofrecidos y cómo estos se ajustan a las necesidades descritas del BCH, los que serán denominados Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

Esquematación de metodología de cálculo de horarios (solo aplican a INCIDENTES):

2.3.10.1 Se reporta caso A de tipo URGENTE a las 2:00 p.m., el soporte por parte del Proveedor debe iniciar atención a más tardar las 3:00 p.m. del mismo día y dar solución a más tardar las 7:00 p.m. en la misma fecha (para el caso URGENTE aplica el soporte 24/7).

2.3.10.2 Se reporta caso B de prioridad ALTA hoy a las 10:00 a.m.; el soporte por parte del Proveedor debe iniciar atención a más tardar la 1:00 p.m. del mismo día y dar solución a más tardar las 10:00 a.m. del siguiente día hábil (no aplica soporte 24/7).

2.3.11 Priorizaciones de atención a casos de mejoras, cambio y consultas

2.3.11.1 En los casos de mejora o cambio, no se aplicarán los niveles de priorización antes citados (SLA); sin embargo, se requiere que el Proveedor del servicio de soporte entregue al BCH a más tardar doce (12) horas hábiles después de abierto el caso de mejora/cambio/consulta, una estimación de consumo de horas de soporte y el enfoque de la solución/cambio.

2.3.11.2 Los casos de mejora/consulta aprobados por el BCH serán sujetos a seguimiento y monitoreo continuo a fin de lograr su terminación en el plazo definido por la estimación de horas aprobada.

2.3.12 Flujo de proceso requerido de atención

Las actividades de soporte que brinde el Proveedor al BCH deberán estar enmarcadas en un flujo de procesos ágil y bien documentado, que incluya la participación de todas las partes interesadas (personal técnico y funcional del BCH, así como el personal del Proveedor).

Cada solicitud de soporte ya sea de incidente o cambio debe corresponder a un caso y debe tener un proceso de gestión que incluya al menos los siguientes estados:

- Enviado o solicitado por BCH.
- Recibido por el Proveedor.
- Asignado a un consultor.
- Estimación de tiempo del caso.
- En proceso o caso atendándose.
- Solicitud de más información.
- Entregado para pruebas del BCH.
- En espera.
- Resuelto en Producción.
- Caso Cerrado o atendido.

Flujo del proceso

- a. El área de negocio contacta al Coordinador del BCH para notificar el incidente-problema/mejora/cambio.
- b. Si el Coordinador del BCH no encuentra una solución, el área de negocio procede a documentar la nueva solicitud (caso).
- c. El caso nace con estado "enviado o solicitado" y es colocado automáticamente a la coordinación del soporte del Proveedor.
- d. El Coordinador del Proveedor cambia el caso ha estado "recibido" y lo reasigna al consultor o agente que lo atenderá, quedando en estado "Asignado".
- e. El agente asignado estima el tiempo de resolución, quedando el caso en estado "Estimado".
- f. Cuando el agente asignado comienza a trabajar en la resolución del caso queda en estado "en proceso".
- g. Si el agente necesita más información o ejemplos acerca del caso, se cambia a estado "solicitud de más información".
- h. El área de negocio envía al Coordinador técnico del BCH la información solicitada y este la adiciona al caso. El estado cambia a "en proceso" automáticamente.
- i. Cuando el agente asignado publica la solución del caso, solicita pruebas al usuario correspondiente cambiando el estado a "Entregado para pruebas".

- j. Cuando se requiera, el caso podrá ser colocado en estado de "en espera" que es un estado de inactividad que aguarda un hecho o suceso relevante para el caso; entre tanto el caso esté en ese estado, las tareas de consultoría se detienen.
- k. Si el resultado es satisfactorio, el estado se cambia a "Resuelto en Producción" paso previo a dar el caso por "Cerrado"; el caso se cierra si la verificación final del área de negocio del BCH en ambiente de producción es exitosa, para lo cual el Proveedor generará la documentación con el detalle de la atención del incidente-problema/mejora/cambio.

Dado que este esquema será crucial para el adecuado control y seguimiento de los casos, se solicita al Proveedor del servicio de soporte indicar en su propuesta cómo sus servicios se acoplan al flujo de atención de cada caso de Problema/Mejora/Cambio citado; asimismo, que describa detalladamente su herramienta de software para la gestión de casos y cómo esta apoya en este proceso de seguimiento.

2.3.13 Plataforma Mesa de Ayuda

El Proveedor del servicio de soporte debe brindar al BCH acceso a una plataforma de Mesa de Ayuda automatizada en línea que permita el levantamiento, seguimiento y documentación de los casos de soporte técnico escalados.

Esta plataforma debe permitir a ambas partes llevar un control preciso de los casos de atención, su estado, comunicaciones y opiniones relacionadas, así como la solución encontrada; esta herramienta debe contribuir a la gestión del conocimiento de los casos y sus soluciones; siendo necesario que la misma pueda ser accedida vía navegadores de Internet.

2.3.14 Niveles de coordinación del soporte ofrecido

El BCH requiere que el Proveedor del servicio de soporte cuente con un adecuado nivel de coordinación del soporte técnico ofrecido, para ello es necesario que se disponga de un Coordinador Principal del Soporte y un Coordinador Alterno.

Se requiere que el Proveedor indique en su propuesta técnica, información de sus niveles de coordinación conforme ha sido expuesto.

2.3.15 Roles y responsabilidades del personal del proveedor del soporte

2.3.15.1 Desarrolladores

- Identifican las especificaciones de desarrollos relativos a reportes, programas, clases, objetos, rutinas, configuraciones o formularios.
- Llevan a cabo el desarrollo e implementación del requerimiento según especificaciones.
- Validan y prueban con los usuarios claves y personal técnico del BCH.
- Documentan la solución y cambios efectuados en el SENDI.
- Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador de Soporte del Proveedor y este a su vez con el Coordinador del soporte del BCH.

2.3.15.2 Técnicos de infraestructura del proveedor

- En caso que el BCH lo requiera, realizan actividades relacionadas a la infraestructura del sistema, incluyendo:
 - ✓ Monitoreo y ajuste de desempeño.
 - ✓ Soporte de la infraestructura.
 - ✓ Apoyo en la revisión y manejo de la base de datos.
 - ✓ Programación de tareas (JOBS) administrativos.
 - ✓ Solución de problemas reportados.
 - ✓ Revisión de casos de seguridad informática.
- Documenta las actividades realizadas y los nuevos procesos definidos.
- Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador del soporte y éste con el Coordinador del BCH.

2.3.15.3 Coordinador de soporte del proveedor

- Planifica conjuntamente con el Coordinador del BCH, los recursos y actividades a ser realizadas por el equipo consultor.
- Asigna recursos para dar respuesta a los requerimientos.
- Es responsable por la calidad del servicio de los consultores del Proveedor.

- Evalúa el desempeño de los consultores asignados para el soporte de los requerimientos.
- Participa en las reuniones solicitadas por el Coordinador del BCH.
- Analiza con el Coordinador del BCH los requerimientos que no corresponden con lo establecido en el Alcance del Contrato de Soporte suscrito.
- Propone soluciones a problemas o mejoras que estén fuera del Alcance del Contrato de Soporte Suscrito y las canaliza una vez sean aprobadas por el Coordinador del BCH.

2.3.16 Perfil requerido del personal del proveedor del soporte

2.3.16.1 Profesional universitario con título de ingeniería o licenciatura en informática, sistemas o ciencias de la computación.

2.3.16.2 Conocimientos avanzados en programación Microsoft .NET, clases y programación orientada a objetos.

2.3.16.3 Conocimientos de base de datos Oracle 10g o superior.

2.3.17 Horarios de atención

El soporte técnico requerido por el BCH abarcará el horario de 8:30 am a 4:30 pm (hora de Honduras), de lunes a viernes. Sin embargo, el BCH requiere que se le brinde altos niveles de atención, por lo que el Proveedor del servicio de soporte debe indicar claramente en su propuesta técnica, el mecanismo de atención para incidentes o problemas que ocurran fuera de horario de oficina; dicho mecanismo debe detallar el nombre, puesto, correo electrónico, cuenta SKYPE, teléfonos y niveles de escalamiento ofrecidos.

3. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES

- 3.1 Si el oferente encuentra discrepancias y omisiones en estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, o tenga dudas sobre su significado, debe notificarlas por escrito a la Secretaría de la Comisión de Compras y Evaluación del BCH, a más tardar cinco (5) días hábiles antes de la fecha de presentación de la oferta, indicada en la carta de invitación.
- 3.2 El BCH a través de la Secretaría de la Comisión de Compras y Evaluación del BCH, dará respuesta escrita a las consultas recibidas, por lo que no se formularán aclaraciones verbales.
- 3.3 Los errores en las ofertas de cualquier naturaleza, correrán por cuenta y riesgo del oferente.

4. ACLARACIONES Y AMPLIACIONES

Si el BCH necesitase hacer aclaraciones o ampliaciones a estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, se harán del conocimiento del oferente mediante comunicación escrita emitida por la Secretaría de la Comisión de Compras y Evaluación del BCH.

5. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

- 5.1 La oferta económica debe ser remitida vía correo electrónico, a más tardar en la fecha y hora indicadas en la nota de invitación a presentar cotización; debiendo adjuntar las especificaciones técnicas del servicio a brindar.
- 5.2 El precio total ofertado debe ser expresado en dólares de los Estados Unidos de América, descrito en letras y números, de acuerdo al **Anexo No.1: Formato para la Presentación de la Oferta Económica**; valor al que se retendrán los correspondientes impuestos.
- 5.3 Si se detectan discrepancias entre precios en letras y números se tendrán en cuenta los primeros.

6. NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA Y ADJUDICACIÓN

- 6.1 De conformidad con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, recibida la oferta económica, la Secretaría de la Comisión de Compras y Evaluación del BCH procederá a la negociación de la oferta económica con el oferente, con el propósito de obtener las condiciones económicas más ventajosas para la Institución.
- 6.2 Finalizado el proceso de negociación, se elaborarán los informes correspondientes para la adjudicación y serán sometidos a la aprobación del Directorio del BCH; la adjudicación será comunicada por la Secretaría del Directorio del BCH al oferente adjudicado.
- 6.3 Una vez comunicada la adjudicación, al oferente se le requerirá para que dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de notificación de la adjudicación se formalice el contrato de adhesión.

7. ENTREGABLES Y FORMA DE PAGO

- 7.1 Para financiar la presente contratación, el BCH dispone de recursos en su Presupuesto de Ingresos y Egresos vigente; asimismo, ha considerado recursos en el Presupuesto Multianual 2024, para realizar los pagos correspondientes a dicho

año, el cual quedará sujeto a que se le dé la aprobación correspondiente por parte del Congreso Nacional de la República.

7.2 El BCH pagará al proveedor mediante transferencia cablegráfica en dólares de los Estados Unidos de América, según el detalle siguiente:

7.2.1 El valor de cien (100) horas del paquete principal, por el servicio del soporte técnico especializado y conocimiento del funcionamiento y código fuente SENDI, para resolver incidencias y problemas que pudieran ocasionar interrupción en la continuidad del negocio se efectuará una vez firmado y autorizado el respectivo contrato por parte del Directorio del BCH, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la factura correspondiente; misma que debe contar con el visto bueno del Departamento de Operaciones Cambiarias.

7.2.2 El pago del segundo paquete de contingencia por trescientas (300) horas, se realizará al final de cada trimestre, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación por parte del proveedor del servicio de un informe en formato PDF de implementación trimestral firmado y sellado, y de la factura correspondiente; asimismo, previa a presentación por parte del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH de un informe técnico indicando el total de horas consumidas durante el trimestre; dicha factura deberá contar con el visto bueno de los departamentos de Operaciones Cambiarias y Tecnología y Comunicaciones del BCH.

7.2.3 El BCH no efectuará ningún pago, mientras no se suscriba el contrato correspondiente y el mismo sea aprobado por el Directorio del BCH, sin perjuicio de la prestación del servicio por parte del proveedor.

8. IMPUESTOS

Para efectos tributarios y cuando proceda el BCH retendrá y enterará al fisco los impuestos que conforme a Ley correspondan.

9. MEDIDAS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y AUDITORÍA

Considerando la naturaleza de la información por suministrarse, así como a la que tendrá acceso como resultado de la contratación, el oferente adjudicado se compromete a mantener en absoluta confidencialidad la información, configuraciones técnicas, manuales y procedimientos propiedad del BCH a las cuales eventualmente tenga acceso durante la ejecución de su trabajo, siendo responsables por los daños y perjuicios que por la divulgación de la misma pueda acarrear al BCH.

4

10. MULTAS Y SANCIONES PECUNIARIAS

Sin perjuicio del cumplimiento del respectivo por parte del oferente adjudicado, por las demoras no justificadas en la entrega de los insumos objeto de esta contratación, o el incumplimiento de cualquier otra cláusula que el BCH estime de suma trascendencia, este aplicará una multa por cada día calendario de retraso, conforme lo establecido en el Presupuesto de Ingresos y Egresos de la República y sus Disposiciones Generales vigente al momento del incumplimiento, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones a cargo del oferente adjudicado 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 del adjudicado, el BCH podrá considerar la resolución total, excepto en los casos en que el área técnica del BCH recomiende la continuidad de la ejecución de la contratación.

NOTA:

Todas las comunicaciones deberán ser dirigidas a la Secretaría de la Comisión de Compras y Evaluación del BCH, quien también es Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales, en las oficinas situadas en el noveno (9no) piso del edificio del BCH, Bulevar Fuerzas Armadas en la capital de la República.



BANCO CENTRAL DE HONDURAS
ADQUISICIONES
Y BIENES
NACIONALES
Al Servicio de la Nación

FANNY MARISABEL TURCIOS BARRIOS

Secretaria a.i. de la Comisión de Compras y Evaluación y
Jefe a.i. Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales

Dirección postal:

Banco Central de Honduras (BCH).
Bulevar Fuerzas Armadas, apartado postal No.3165.
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.
Teléfono (504) 2216-0700/2216-1000, extensión 10902.

Correo electrónico:

adquisiciones@bch.hn

IMP/MEZU/OCV



ANEXOS



1

**ANEXO No.1: FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA****OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:**

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE NEGOCIACIÓN DE DIVISAS (SENDI), POR UN TOTAL DE CUATROCIENTAS (400) HORAS QUE INCLUYEN CIEN (100) HORAS POR EL PAQUETE PRINCIPAL Y TRESCIENTAS (300) HORAS COMO CONTINGENCIA EN CASO DE CONSUMIRSE EL PRIMER PAQUETE, POR EL PERÍODO DE UN (1) AÑO, CONTADO A PARTIR DE LA APROBACIÓN DEL CONTRATO DE ADHESIÓN POR PARTE DEL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS.

Descripción	Cantidad	VALOR DE LA OFERTA (En dólares EUA)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Contratación de los servicios de soporte técnico y mantenimiento para el Sistema Electrónico de Negociación de Divisas (SENDI).	Paquete principal de 100 horas	
	Paquete de contingencia de 300 horas	
Valor total de la oferta de 400 horas		

Nota: Para efectos tributarios y cuando proceda el BCH retendrá y enterará al fisco los impuestos que conforme a Ley correspondan. El Artículo 5, numeral 6, establece que las regalías y otras sumas pagadas por el uso de patentes, diseño procedimientos y fórmulas secretas marcas de fábrica y derechos de autor, pagarán el veinticinco por ciento (25%) en concepto de impuesto sobre la renta sobre el valor total contratado.

VALOR TOTAL DE LA OFERTA EN LETRAS MAYÚSCULAS:**NOTAS:**

- ✓ LA OFERTA DEBERÁ DE SER EXPRESADA EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.
- ✓ LOS ERRORES EN LAS OFERTAS, CUALESQUIERA QUE ÉSTOS SEAN, CORRERÁN POR CUENTA Y RIESGO DEL OFERENTE.
- ✓ PARA EFECTOS TRIBUTARIOS Y CUANDO PROCEDA EL BCH RETENDRÁ Y ENTERARÁ AL FISCO LOS IMPUESTOS QUE CONFORME A LEY CORRESPONDAN.

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

TEGUCIGALPA, MDC,

FECHA

P

