



**CONTRATACIÓN DIRECTA  
No.04/2023**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDO DEL 16 DE JULIO DE 2023 AL 15 DE JULIO DE 2025 Y UN PAQUETE DE MIL SEISCIENTAS (1,600) HORAS A DEMANDA DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES PARA LOS SISTEMAS BCH-TR, PO Y DV-BCH, DURANTE LA VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN.**

**2023**

f

## ÍNDICE

### CONTRATACIÓN DIRECTA No.04/2023

#### CONTENIDO

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	3
2. ESPECIFICACIONES, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE.....	3
3. ENLACE REMOTO DE CONSULTORES.....	9
4. OTRAS OBLIGACIONES QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE.....	10
5. IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES.....	10
6. VIGENCIA DEL SERVICIO A CONTRATAR.....	10
7. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS U OMISIONES.....	10
8. CLARACIONES Y AMPLIACIONES.....	10
9. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN.....	10
10. NEGOCIACIÓN DE OFERTA Y ADJUDICACIÓN.....	11
11. FORMALIZACIÓN.....	11
12. FORMA DE PAGO.....	11
13. IMPUESTOS.....	11
14. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	11
15. MULTAS Y SANCIONES PECUNIARIAS POR INCUMPLIMIENTO.....	12

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN  
CONTRATACIÓN DIRECTA No.04/2023**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDO DEL 16 DE JULIO DE 2023 AL 15 DE JULIO DE 2025 Y UN PAQUETE DE MIL SEISCIENTAS (1,600) HORAS A DEMANDA DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES PARA LOS SISTEMAS BCH-TR, PO Y DV-BCH, DURANTE LA VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN.**

**1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El Banco Central de Honduras (BCH), requiere contratar el mantenimiento estándar de los sistemas Banco Central de Honduras en Tiempo Real (BCH-TR) y Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH), por un período de dos (2) años, comprendido del 16 de julio de 2023 al 15 de julio de 2025 y un paquete de mil seiscientas (1,600) horas a demanda de soporte fuera de horario y adecuaciones para los sistemas BCH-TR, PO y DV-BCH, durante la vigencia de la contratación.

**2. ESPECIFICACIONES, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE Y ESTAR EXPRESADAS Y DOCUMENTADAS EN SU OFERTA**

**2.1. ALCANCES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR**

Se requiere que el Oferente proporcione los siguientes servicios al BCH:

- 2.1.1. Realizar la corrección de errores y defectos de los sistemas BCH-TR (RTGS por sus siglas en inglés), Originador de Pagos (PO por sus siglas en inglés) y DV-BCH (CSD por sus siglas en inglés).
- 2.1.2. Informar y entregar al BCH, para todos los casos que requieren resolución de problemas, procedimientos en los que se defina la clasificación del problema encontrado y la fecha estimada en que será resuelto; asimismo, el Oferente enviará un informe detallado de la causa y efectos de cualquier error o inconsistencia con base en el análisis realizado, indicando las soluciones posibles, ya sea que se requiera una actualización de versión o bien, una solución inmediata. En los casos de soluciones inmediatas dicho informe deberá ser remitido posteriormente dentro del mes de ocurrencia.
- 2.1.3. Realizar cambios al producto, entregando al BCH las actualizaciones de software en respuesta directa a problemas funcionales del mismo, como resultado de actualización de versiones de software base, por ejemplo: sistema operativo, base de datos, servidor de aplicación Web, Java, componente SOAP, componentes de interconexión con SWIFT y componentes de alta disponibilidad.
- 2.1.4. Realizar cambios en el producto para adaptarlo a las modificaciones que surjan en el formato de los mensajes Swift o formato aceptado internacionalmente como lo indicado por los estándar ISO (International Organization for Standardization por sus siglas en inglés), mismos que deben ser identificados y notificados por el proveedor y revisados por el BCH a través de especificaciones funcionales y técnicas que se considerarán para efectuar los cambios a los sistemas de BCH-TR, PO y DV-BCH.
- 2.1.5. Realizar cambios en los productos BCH-TR y PO para adaptarlos a las modificaciones que surjan en el caso que Honduras sea el Gestor Institucional del Sistema de Interconexión de Pagos (SIPA), a petición del BCH y sin costo adicional.

- 2.1.6. Realizar cambios en los productos BCH-TR y PO para adaptar los mensajes del SIPA del formato MT a MX, a petición del BCH y sin costo adicional.
  - 2.1.7. Brindar asistencia remota al BCH, cuando este así lo requiera, con el fin de proporcionar acompañamiento en la realización de pruebas de escenarios de contingencia, en las fechas acordadas con el BCH, sin costo adicional, incluyendo la revisión de la bitácora de eventos para anticipar problemas de funcionamiento a efecto de determinar las acciones que correspondan.
  - 2.1.8. Realizar cambios en los productos por actualizaciones de versiones por parte del proveedor, previa autorización del BCH y sin costo adicional.
  - 2.1.9. Servicios de instalación de cualquier actualización donde el BCH opere con una versión personalizada de los productos y sin costo adicional.
  - 2.1.10. Recomendar y apoyar en las tareas de instalación, actualización y configuración de todos los productos incluidos en el servicio de soporte a contratar, a petición del BCH y sin costo adicional.
  - 2.1.11. El Oferente debe proporcionar el servicio de soporte vía teléfono, correo electrónico y en su caso, la asistencia virtual mediante herramientas de acceso remoto (Webex, Citrix, Adobe Conect, Skype, plataforma de ticket, entre otros), para todo lo relacionado con la operación y funcionamiento de los productos bajo soporte de este proceso de contratación.
  - 2.1.12. El Oferente debe garantizar que el soporte técnico se iniciará en un tiempo máximo de dos (2) horas, contadas a partir del momento en que la falla sea reportada por el BCH vía correo electrónico o sistema de tickets. El Oferente debe comunicar de inmediato que se ha recibido la notificación del problema y hacer su mejor esfuerzo para corregir el problema en el menor tiempo posible, cumpliendo con los plazos establecidos de acuerdo a las prioridades asignadas por el BCH en cada problema reportado.
  - 2.1.13. El servicio de soporte técnico y actualización del producto se realizará de forma continua (24/7) los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año durante la vigencia del contrato, el servicio de soporte debe ser tanto en días laborables como no laborables, fines de semana y días feriados, según sea el caso y en compañía del personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH, sin costo adicional para el BCH.
  - 2.1.14. Entregar un reporte técnico (correo electrónico, sistema de tickets u hoja de servicio) en el cual se describan las tareas realizadas, eventos críticos encontrados, resultados obtenidos y recomendaciones; en caso que se requieran aclaraciones sobre dichas tareas, deben proporcionarlas al personal técnico que designe el Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH.
- 2.2 REQUERIMIENTOS ADICIONALES A LOS ESTABLECIDOS EN EL SERVICIO DE SOPORTE DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR (UN PAQUETE DE MIL SEISCIENTAS (1,600) HORAS A DEMANDA DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES)**

A fin de estar preparados para atender requerimientos técnicos y de negocio no considerados de manera original en el producto cuando este fue adquirido, que implican efectuar personalizaciones del mismo, se requiere contar con un máximo de mil seiscientas (1,600) horas a demanda de soporte fuera de horario y adecuaciones, las cuales serán utilizadas por el BCH a demanda en los siguientes casos:

- 2.2.1 Servicios o mantenimiento relacionados con software externo o de terceros utilizados como complementos de los sistemas BCH-TR, PO y DV-BCH, como ser configuraciones, instalaciones u otros.
- 2.2.2 Servicios fuera de las horas establecidas en el contrato de mantenimiento, bajo un esquema de veinticuatro horas los siete días de la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año. (24x7x365).
- 2.2.3 Servicios in situ; entendiéndose "in situ" en las oficinas del BCH. Los gastos de viaje y gastos asociados serán asumidos por el Oferente, no representarán costos adicionales para el BCH. Asimismo, el Oferente deberá cumplir todas las indicaciones de parte del BCH por temas de bioseguridad en atención a regulaciones sanitarias socializadas por la Secretaría de Estado correspondiente cuando personal del Oferente realice labores "in situ".
- 2.2.4 Servicios por personalizaciones o mejoras a los sistemas BCH-TR, PO y DV-BCH. En dichos casos una vez desarrollado el cambio requerido por el BCH, se tendrá oportunidad de realizar ajustes por fallas sobre aspectos que afecten la funcionalidad detectados en las fases de pruebas, los cuales serán ajustados previo a su instalación en producción sin costo adicional alguno. Asimismo, si los ajustes o fallas que se identifiquen por parte del BCH o de los participantes, posterior a la actualización de la versión en producción, sean estos de funcionalidad o de reportes, no tendrán costo adicional para el BCH.
- 2.2.5 Cualquier elemento no incluido expresamente dentro del alcance de mantenimiento estándar.

### **2.3 ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL OFERENTE**

- 2.3.1 El BCH requiere que el Oferente disponga de un Administrador de Servicios que sea responsable de la operación directa en la administración de los problemas, escalamiento de servicios, administración del cambio y evaluación, utilización de la capacidad y rendimiento del servicio, por lo cual, deberá proveer al BCH la lista de personas que desarrollan este rol, así como, detallar el procedimiento propuesto para contactarlos.
- 2.3.2 El Administrador de Servicios debe participar también en el proceso de revisión de mejoras del servicio.

### **2.4 SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL CENTRO DE SOPORTE DEL OFERENTE**

- 2.4.1 El BCH requiere acceso a los recursos del Oferente durante las horas de operación del servicio de los sistemas del BCH.
- 2.4.2 El Oferente debe proveer los recursos más especializados y contar con la experiencia necesaria para brindar soporte a las aplicaciones y servicios del BCH, de manera que se cumpla con los objetivos de soporte del mantenimiento estándar y paquetes de horas soporte fuera de horario y adecuaciones para la administración de incidentes y problemas, ya sea que estas se realicen en las oficinas del Oferente, a través de correos electrónicos o mensajería instantánea a contactos designados o en las instalaciones del BCH.
- 2.4.3 El BCH puede requerir del Servicio de Mesa de Ayuda del Centro de Soporte para cubrir situaciones de emergencia o situaciones críticas asociadas al negocio, en aquellos casos en que se han aplicado correcciones de emergencia.

- 2.4.4** Todos los problemas notificados al Oferente por parte del BCH tendrán una prioridad asignada por el BCH que definirá la severidad y el impacto en los niveles de servicio del BCH, con un tiempo de resolución o marco de escalamiento, para asegurarse que los efectos de los problemas sean limitados o reducidos al mínimo, según los tiempos indicados en el numeral 2.5.3 y 2.5.4 de estas Especificaciones Técnicas.
- 2.4.5** El personal asignado por el Oferente para dar soporte a través de la Mesa de Ayuda debe tener el nivel suficiente y apropiado de conocimientos de las operaciones del BCH y de los sistemas BCH-TR, PO y DV-BCH implementados en el BCH, para lo cual deberá remitir los currículums u hojas de vida del personal de soporte propuesto, el cual deberá incluir información relacionada con el nombre del sistema del cual ha dado soporte: BCH-TR, PO o DV-BCH, así como el tiempo durante el cual brindó este servicio al BCH. (Ver Anexo 2).
- 2.4.6** Durante la operación diaria del producto, el Oferente debe tomar en cuenta las observaciones del BCH, respecto a la administración del problema, considerando efectuar revisiones regulares detalladas en el subnumeral 2.9 "Revisiones del Servicio".
- 2.4.7** El BCH, a través de la Mesa de Ayuda, podrá confirmar al Oferente que el problema ha sido resuelto a satisfacción, con el fin de que este quede documentado; sin que esto represente una obligación para el BCH.
- 2.4.8** El Oferente debe indicar de manera detallada el procedimiento a seguir por el BCH para solicitar asistencia los fines de semana y días festivos.
- 2.4.9** El BCH requiere que el Oferente indique en su oferta técnica, el mecanismo de atención para incidentes y problemas que ocurran tanto en horario laboral como fuera de horario de oficina; dicho mecanismo debe detallar el nombre, puesto, correo electrónico, mensajería instantánea, teléfonos y niveles de escalamiento ofrecidos.

## **2.5 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CASOS ABIERTOS PARA SOPORTE (RASTREO DE CASOS)**

- 2.5.1** El Oferente debe contar con una herramienta de software para la administración y control de los casos para soporte vía internet (request tracker), proveyendo los accesos necesarios al BCH para que este pueda visualizar el estado de todos los casos de solicitud de soporte.
- 2.5.2** El Oferente debe clasificar la prioridad de los problemas al menos en: normal y urgente.
- 2.5.3** En el caso de problemas clasificados como prioridad urgente, se requiere que el Oferente considere lo siguiente:
- 2.5.3.1 El BCH establece como requerimientos mínimos para catalogar un problema con prioridad urgente:**
- 2.5.3.1.1** El servicio ha fallado. Algunos procesos claves u horas de corte no están disponibles, ocasionando implicaciones legales si no se resuelve dentro del periodo meta establecido.
- 2.5.3.1.2** El servicio está seriamente afectado y el rendimiento está limitado.
- 2.5.3.1.3** Componentes significativos en el producto evitan que el procesamiento ocurra y el BCH desconoce las medidas correctivas que se puedan implementar.

2.5.3.1.4 El servicio ha fallado y se ha identificado la causa potencial, por lo que, se requiere investigación adicional para dar una solución al problema.

2.5.3.1.5 El BCH y el Oferente convienen que el problema reportado requiere manejarse con prioridad urgente.

#### **2.5.3.2 Tiempo de respuesta del Oferente para casos establecidos con prioridad urgente**

2.5.3.2.1 El Centro de Soporte del Oferente responderá dentro de un rango máximo de cinco (5) minutos a las solicitudes a través de los diferentes medios de contacto, mensajería instantánea o correo electrónico, asignando personal de soporte técnico para la solución del caso en un tiempo máximo de treinta (30) minutos desde la notificación del problema por parte del BCH.

#### **2.5.3.3 Marco de tiempo para resolución de casos establecidos con prioridad urgente**

2.5.3.3.1 El Oferente debe corregir o proveer una solución alternativa dentro de las dos (2) horas después de la notificación del problema por parte del BCH.

2.5.3.3.2 El Oferente asignará personal con un nivel de conocimientos apropiado para investigar y trabajar con el BCH en completar la solución del problema y entregarla al BCH.

2.5.3.3.3 En los problemas definidos como prioridad urgente y notificados dentro del horario del soporte de mantenimiento estándar, tanto la investigación como los trabajos realizados serán proporcionados por el Oferente sin limitación al horario del nivel de servicio acordado.

#### **2.5.3.4 Resolución de problemas complejos**

2.5.3.4.1 Cuando el tipo de problema sea complejo o requiera de conocimientos adicionales para investigar y proveer al BCH la corrección del problema o la implementación de una solución definitiva, el Oferente proveerá al BCH reportes por hora sobre el estado del trabajo y las estimaciones de tiempo en que consideran estará disponible la solución, hasta que la solución definitiva del problema reportado sea aplicada.

2.5.4 En el caso de problemas clasificados como prioridad normal, se requiere que el Oferente considere lo siguiente:

#### **2.5.4.1 El BCH establece como requerimientos mínimos para catalogar un problema con prioridad normal:**

2.5.4.1.1 El servicio está impactado, reduciendo el rendimiento del mismo, por lo que, se recurre a ejecutar una solución alternativa.

2.5.4.1.2 Las investigaciones realizadas por el personal del BCH determinan que la solución temporal aplicada permite operar por un periodo de tiempo razonable mientras el Oferente proporciona una solución permanente.

TP

**2.5.4.1.3** Un problema no se resuelve en el marco del tiempo acordado pudiendo llegar a afectar un determinado servicio, por lo que, se requiere que el Oferente revise el código fuente del producto para proveer una solución al problema.

**2.5.4.1.4** Cuando se considera que una reparación aplicada al producto ha corregido un problema de manera definitiva y se requiere incluirla en una versión futura.

#### **2.5.4.2 Tiempo de respuesta del Oferente para casos establecidos con prioridad normal**

**2.5.4.2.1** El Centro de Soporte del Oferente responderá al BCH durante horas normales de operación de los sistemas BCH-TR, PO y DV-BCH.

#### **2.5.4.3 Marco de tiempo para resolución de casos establecidos con prioridad normal**

**2.5.4.3.1** El estado de estos problemas será incluido en las comunicaciones diarias vía medios de notificación definidos (correo electrónico, entre otros) para determinar la situación de la "corrección" o alternativas planeadas por parte del Oferente.

**2.5.4.3.2** Los reportes de estado y de progreso de los casos de soporte deben ser provistos para efectuar con el Oferente revisiones periódicas del servicio con el fin de establecer mejoras.

**2.5.4.3.3** El Oferente debe proveer un plan con fechas establecidas para la corrección de errores o implementación de soluciones alternativas que corrijan el problema.

#### **2.5.4.4 Seguimiento de casos de soporte**

**2.5.4.4.1** En las reuniones remotas de revisión de servicio el BCH planteará la priorización de las fechas de entrega propuestas por el Oferente.

### **2.6 INVESTIGACIÓN DE CASOS DE SOPORTE**

Durante la investigación de un problema reportado al Oferente, el BCH proporcionará a personal autorizado del Oferente las facilidades de acceso a información de acuerdo a los procesos de control de acceso remoto definidos.

### **2.7 ACTUALIZACIONES**

**2.7.1** Todos los cambios (sean estos planeados o no) que hayan sido previamente entregados como corrección a un problema en un ambiente productivo, requieren ser instalados por el BCH en los Ambientes de Producción y Contingencia, con asistencia del personal designado por el Oferente, después de que el BCH haya realizado pruebas exitosas de la corrección propuesta en el Ambiente de Pruebas.

**2.7.2** Asimismo, el Oferente debe entregar toda la documentación (configuraciones técnicas, manuales de usuarios y procedimientos) producto de las actualizaciones realizadas, así como, brindar entrenamiento a personal técnico del BCH.

### **2.8 SOPORTE AL BCH PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ACTUALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

**2.8.1** Los errores descubiertos durante las pruebas realizadas por el BCH serán registrados en el Centro de Soporte del Oferente.

- 2.8.2 El BCH requiere asistencia del Oferente durante la instalación y prueba de cualquier actualización de sus productos sin costo adicional. El soporte y la ubicación de los recursos del Oferente dependerán de la criticidad de la versión, de la complejidad o del requerimiento. La ubicación de los recursos del Oferente será determinada para cada actualización.
- 2.8.3 El Oferente debe trabajar con el BCH para entender y convenir la naturaleza del proceso de planeamiento, la estrategia de prueba y la naturaleza de las destrezas y requerimientos de respuesta que se requieren del Oferente para dar soporte al BCH.
- 2.8.4 El Oferente debe hacer todos los esfuerzos necesarios para proveer correcciones a los errores reportados en las pruebas, dentro de un marco de tiempo razonable acordado de manera mutua y en conformidad con el plan de pruebas establecido.

## **2.9 REVISIONES DEL SERVICIO**

- 2.9.1 El BCH y el Oferente deben realizar reuniones periódicas o a requerimiento, no necesariamente presenciales sino utilizando redes de comunicación electrónica, para efectuar la revisión del servicio de soporte y mantenimiento. Los cambios que puedan surgir como parte de las revisiones, serán acordados y documentados tanto por el Oferente como por el BCH, de acuerdo a la metodología que proponga el Oferente. Dichos cambios a petición del BCH no incurrirán en costos adicionales.

## **3. ENLACE REMOTO DE CONSULTORES**

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

- 3.1 El acceso remoto del Oferente a los sistemas del ambiente de pruebas será realizado desde una dirección IP pública, previamente notificada y aceptada por el BCH mediante un esquema de conexión remota conforme procedimiento definido de control de acceso.
- 3.2 En caso que sea requerido por parte del Oferente el acceso remoto a los sistemas del ambiente de producción, será a través de herramientas de colaboración confiables y seguras del Oferente (Webex, Citrix, entre otros), con controles de aplicación de escritorio virtual que permita realizar los trabajos de forma remota, dichos trabajos serán realizados en compañía del personal técnico designado por el Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH.
- 3.3 El Oferente, debe firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, misma que además debe ser suscrita y sellada por el representante legal del Oferente.

## **4. OTRAS OBLIGACIONES QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE**

- 4.1 Contar con personal debidamente capacitado, calificado y con experiencia en la administración y configuración para brindar el servicio de soporte respectivo.
- 4.2 Entregar acuerdos de nivel de servicio que garantice la atención a la solución de problemas del objeto de esta contratación y la ejecución de mejoras proactivas a las configuraciones del mismo.
- 4.3 Proporcionar la información del nombre, cargo, dirección de correo electrónico y teléfonos de los contactos del personal técnico y administrativo que brindarán la asistencia del servicio de soporte

contratado a fin que el BCH cuente con los canales de comunicación para solicitar el servicio de soporte respectivo.

- 4.4 En caso de visitas el Oferente debe tener las obligaciones de carácter técnico y administrativo conforme a las mejores prácticas según la naturaleza de los sistemas, tomando las precauciones necesarias para evitar accidentes o daños a personas, instalaciones y configuraciones existentes.

## **5. IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES**

El BCH requiere que toda comunicación sea realizada en idioma español, incluyendo comunicaciones escritas, correos electrónicos y documentación entregada al BCH generada por el Oferente.

## **6. VIGENCIA DEL SERVICIO A CONTRATAR**

La vigencia del servicio objeto de esta contratación será de dos (2) años comprendidos del 16 de julio de 2023 al 15 de julio del 2025.

## **7. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS U OMISIONES**

- 7.1 En el caso que el Oferente encuentre discrepancias y/u omisiones en estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación o tenga dudas sobre su significado, deberá notificarlas por escrito a la Secretaría a.i. de la Comisión de Compras y Evaluación del BCH, a más tardar quince (15) días calendario antes de la fecha de presentación de la oferta, indicada en la carta de invitación.
- 7.2 El BCH, a través de la Secretaría de la Comisión de Compras y Evaluación, dará respuesta escrita a las consultas recibidas, por lo tanto, no se formularán aclaraciones verbales.
- 7.3 Los errores en las ofertas, cualesquiera que éstos sean, correrán por cuenta y riesgo del Oferente.

## **8. ACLARACIONES Y AMPLIACIONES**

Si el BCH requiriese 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.

## **9. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN**

- 9.1 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 la oferta, además, debe estar acompañada con las especificaciones técnicas a suministrar, conforme el detalle presentado en el Numeral No.2 de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación.
- 9.2 El precio total ofertado debe ser expresado en dólares de los Estados Unidos de América, descrito en letras y números, de acuerdo al cuadro sumario descrito en el **Anexo 1** adjunto, valor del cual se le retendrá el impuesto sobre la renta correspondiente.
- 9.3 Si se detectan discrepancias entre precios en letras y cifras se tendrán en cuenta los primeros.

## **10. NEGOCIACIÓN DE OFERTA Y ADJUDICACIÓN**

- 10.1 Conforme 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.

10.2 Finalizado el proceso de negociación, se elaborará el informe y proyecto de resolución correspondiente para la adjudicación, este último será sometido a la aprobación del Directorio del BCH.

## 11. FORMALIZACIÓN

La adjudicación de esta contratación será comunicada al Oferente por la Secretaría del Directorio del BCH.

## 12. FORMA DE PAGO

Para financiar la presente contratación, el BCH dispone de recursos en su Presupuesto de Ingresos y Egresos vigente y consideró recursos en el Anteproyecto de Presupuesto Multianual 2024 y 2025, para efectuar los pagos correspondientes a dichos años, lo cual quedará sujeto a que se dé la aprobación presupuestaria por parte del Congreso Nacional.

La factura correspondiente al servicio del contrato de mantenimiento debe ser presentada al BCH una vez que el documento sea aceptado, por ambas partes.

El costo del Servicio de Mantenimiento Estándar de los Sistemas BCH-TR, PO y DV-BCH se pagará mediante transferencia cablegráfica en dólares de los Estados Unidos de América, según el detalle siguiente:

- i. **Primer pago:** El sesenta y dos punto cinco por ciento (62.5%) del monto del contrato dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de presentación de la factura correcta, la cual debe contener el visto bueno de los departamentos de Sistema de Pagos y Operaciones Monetarias del BCH, quienes emitirán un único informe de recibo a satisfacción o a no satisfacción. La emisión de esta primera factura debe de ser realizada una vez que el BCH notifique al Oferente la adjudicación del contrato.
- ii. **Segundo pago:** Se pagará el treinta y siete punto cinco por ciento (37.5%) restante del monto del contrato en febrero del 2024, debiendo cumplirse las condiciones de pago indicadas en el literal i) anterior.

## 13. IMPUESTOS

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

## 14. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

14.1 Considerando la naturaleza de la información por suministrarse, así como, a la que tendrá acceso como resultado de la contratación, el Oferente se compromete a utilizar la misma con estricta reserva, siendo responsables por los daños y perjuicios que por divulgación de la misma pueda acarrear al BCH.

14.2 El Oferente está obligado 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.

## 15. MULTAS Y SANCIONES PECUNIARIAS POR INCUMPLIMIENTO

Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones por parte del Oferente, por las demoras no justificadas en la prestación del servicio o el incumplimiento de cualquier otro aspecto que el BCH estime de suma trascendencia, este aplicará una multa por incumplimiento de contrato por cada día calendario de retraso, conforme lo establecido en el Presupuesto General 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 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 contratado, el BCH podrá considerar dar por terminada la contratación, excepto en los casos en que el área técnica del BCH recomiende la continuidad del servicio.

En relación con el Servicio de soporte técnico de un paquete de mil seiscientas (1,600) horas a demanda a utilizar para la implementación de oportunidades de mejora o soporte fuera de horario en los sistemas BCH-TR, PO y DV-BCH, la facturación se realizará por evento, según las horas ejecutadas y el pago se efectuará dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de presentación de la factura correcta, misma que deberá contar con el visto bueno de los departamentos de Sistema de Pagos u Operaciones Monetarias, quienes deben emitir un informe de recibo o no a satisfacción de lo ejecutado.

**Todas las comunicaciones deben ser dirigidas a la Secretaria, a.i. de la Comisión de Compras y Evaluación quien también es el Jefe, a.i. del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales, con oficinas situadas en el edificio del BCH, ubicado en el Bulevar Fuerzas Armadas en la Capital de la República.**



**FANNY MARISABEL TURCIOS BARRIOS**

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

**Dirección postal:**

Banco Central de Honduras  
Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar Fuerzas Armadas  
Apartado Postal No.3165  
Tegucigalpa, MDC, Honduras, C.A.  
Teléfono (504) 2216-1000, ext.10902

**Correo electrónico:** [adquisiciones@bch.hn](mailto:adquisiciones@bch.hn)

---

# ANEXOS

**ANEXO No.1**  
**CUADRO SUMARIO DE LA OFERTA ECONÓMICA**

DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA OFERTA (En dólares EUA)
Contratación del Mantenimiento Estándar de los sistemas Banco Central de Honduras en Tiempo Real (BCH-TR) y Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH), por un período de dos (2) años comprendido del 16 de julio de 2023 al 15 de julio de 2025	

**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, de la Ley del Impuesto sobre la Renta, 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 EN LETRAS MAYÚSCULAS: \_\_\_\_\_.

**HORAS A DEMANDA SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES**

DESCRIPCIÓN	Valor por hora	VALOR DE LA OFERTA (En dólares EUA)
Valor de hora para un paquete de mil seiscientos (1,600) horas a demanda de soporte fuera de horario y adecuaciones para los Sistemas BCH-TR, PO y DV-BCH, durante la vigencia del contrato.		

**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, de la Ley del Impuesto sobre la Renta, 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 EN LETRAS MAYÚSCULAS: \_\_\_\_\_.

**NOTAS:**

- ✓ **LOS ERRORES EN LAS OFERTAS, CUALESQUIERA QUE ESTOS SEAN, CORRERÁN POR CUENTA Y RIESGO DEL OFERENTE.**
- ✓ **LA OFERTA DEBE SER EXPRESADA EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES.**
- ✓ **PARA EFECTOS DE PAGO, FAVOR ADJUNTAR A LA OFERTA ECONÓMICA LA DIRECCIÓN CABLEGRÁFICA Y BANCO CORRESPONSAL PARA EFECTUAR LA TRANSFERENCIA.**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**

LUGAR

FECHA

ANEXO No.2  
FORMATO DE HOJAS DE VIDA (CURRICULUM VITAE)

<b>CURRÍCULO VITAE</b>			
<b>DATOS PERSONALES</b>			
<b>Nombre Completo:</b>	<<Nombre completo de la persona>>		Fotografía
<b>Firma:</b>	<<Firma Completa Autorizada>>	<b>Firma Corta:</b> <<Firma Corta Autorizada>>	
<b>Resumen:</b>	<<Descripción del desempeño en las labores realizadas, así como de las habilidades relacionadas al rol a desempeñar>>		
<b>Identificación / Pasaporte:</b>	<<Número de Identificación>>	<b>Nacionalidad:</b>	<<Nacionalidad>>
<b>Edad:</b>	<<Edad>>	<b>Fecha de Nacimiento:</b>	<<Fecha de Nacimiento>>
<b>Idiomas:</b>	<<Listado de los idiomas que domina la persona y el nivel de aptitud>>		
<b>Dirección Residencia:</b>	<<Dirección de domicilio en el país de residencia>>		
<b>Estado Civil:</b>	<<Estado Civil>>	<b>Número de Hijos:</b>	<<Número de Dependientes>>
<b>Correo Electrónico:</b>	<<Correo Electrónico a ser utilizado para el proyecto>>		
<b>Nota:</b>	Adjunto al currículum debe incluirse <i>Hoja de Antecedentes Penales</i> emitida por una autoridad competente del país de residencia.		
<b>Rol a Desempeñar:</b>	<<Indicar el rol que se espera el miembro del equipo de proyecto del Oferente desempeñe en el proyecto>>		
<b>Funciones del Rol:</b>			
<<Enumerar y detallar las funciones del Rol a desempeñar por el miembro del equipo de proyecto del Oferente >>			
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>			
<b>Nota:</b>	Incluir la información de formación Profesional, Cursos Recibidos y Certificaciones por cada institución, curso o certificación según corresponda. Adicionalmente, adjuntar la copia de cada Título Profesional, Diploma o Certificado conforme a la información agregada en cada recuadro.		
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL</b>			
<b>Período:</b>	<<Indicar rango de fechas en que se estudió en la institución>>		
<b>Centro de Estudio:</b>	<<Indicar nombre de la institución>>		

<b>Título Recibido:</b>	<<Indicar título emitido por la institución>>		
<b>Nota:</b>	Adjuntar al currículum documentación que acredite la formación profesional.		
<b>CURSOS RECIBIDOS (RELEVANTES AL PROYECTO)</b>			
<b>Nombre del Curso:</b>	<<Indicar nombre del curso recibido>>		
<b>Fecha de Emisión del Diploma:</b>	<<Fecha de emisión del diploma recibido>>		
<b>Institución que lo Impartió:</b>	<< Indicar nombre de la institución>>		
<b>Dirección:</b>	<<Dirección de la institución.>>		
<b>Correo Electrónico:</b>	<<Correo electrónico de persona de contacto>>		
<b>Teléfono:</b>	<<Teléfono de la institución>>	<b>País:</b>	<<País de la institución>>
<b>Página Web:</b>	<<Sitio web oficial de la institución>>		
<b>CERTIFICACIONES (RELEVANTES AL ROL A DESEMPEÑAR)</b>			
<b>Nombre de la Certificación:</b>	<< Indicar nombre del curso recibido>>		
<b>Fecha de Emisión:</b>	<<Fecha de emisión del diploma recibido>>		
<b>Institución que Emite:</b>	<< Indicar nombre de la institución>>		
<b>Dirección:</b>	<<Dirección de la institución.>>		
<b>Correo Electrónico:</b>	<<Correo electrónico de persona de contacto>>		
<b>Teléfono:</b>	<<Teléfono de la institución>>	<b>País:</b>	<<País de la institución>>
<b>Página Web:</b>	<<Sitio web oficial de la institución>>		
<b>Enlace:</b>	<<Enlace valido que respalde el certificado obtenido>>		
<b>CONOCIMIENTOS, DESTREZAS O HABILIDADES RELACIONADAS AL ROL / PROYECTO</b>			
<<Detallar o listar conocimientos adicionales, destrezas, o habilidades, así como otros cursos / certificaciones que se consideren relevantes>>			
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>			
<b>Nota:</b>	<<Incluir la información correspondiente a cada recuadro por cada institución o proyecto según corresponda.>>		

<b>CLIENTES / INSTITUCIONES</b>			
<b>Nombre:</b>	<< Indicar nombre de la institución>>		
<b>Teléfono:</b>	<<Teléfono de la institución>>	<b>País:</b>	<<País de la institución>>
<b>Dirección:</b>	<<Dirección de la institución.>>		
<b>Correo Electrónico:</b>	<<Correo electrónico de persona de contacto>>		
<b>Rol Desempeñado:</b>	<<Rol desempeñado en la institución>>		
<b>Descripción de Labores asignadas:</b>	<<Descripción breve de las actividades y labores asignadas durante el período laborado en la institución.>>		
<b>Fecha Inicial:</b>	<<Fecha inicial de labores>>	<b>Fecha Final:</b>	<<Fecha de final de labores>>
<b>Funciones:</b>			
<<Detallar o listar tareas y funciones asignadas durante el período de trabajo que puedan ser consideradas relevantes para la implementación del proyecto>>			
<b>PROYECTOS</b>			
<b>Institución:</b>	<< Indicar nombre de la institución>>		
<b>Teléfono:</b>	<<Teléfono de la institución>>	<b>País:</b>	<<País de la institución>>
<b>Dirección:</b>	<<Dirección de la institución.>>		
<b>Correo Electrónico:</b>	<<Correo electrónico de persona de contacto>>		
<b>Proyecto:</b>	<<Nombre del Proyecto>>		
<b>Alcance de Proyecto:</b>	<<Breve descripción del alcance del proyecto>>		
<b>Rol Desempeñado:</b>	<<Rol desempeñado durante el proyecto>>		
<b>Fecha Inicial</b>	<<Fecha inicial de labores>>	<b>Fecha Final</b>	<<Fecha de final de labores>>
<b>Funciones</b>			
<<Detallar o listar tareas y funciones asignadas durante la duración del proyecto trabajado que puedan ser consideradas relevantes para la implementación de este proyecto.>>			

)

)