



**CONTRATACIÓN DIRECTA**  
**No.09/2023**

**CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA SERVIDOR DE APLICACIONES GLASSFISH DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR EL PERÍODO DE UN (1) AÑO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO DE 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.**

**SEPTIEMBRE 2023**



## ÍNDICE

1.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y DETALLES DEL SERVICIO QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE .....	1
2.	OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES .....	4
3.	ACLARACIONES Y AMPLIACIONES .....	4
4.	FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN .....	4
5.	NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA Y ADJUDICACIÓN .....	4
6.	FORMALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN.....	5
7.	FORMA DE PAGO .....	5
8.	IMPUESTOS.....	5
9.	MULTA Y SANCIONES PECUNIARIAS POR INCUMPLIMIENTO .....	5
10.	MEDIDAS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y AUDITORÍA.....	5
ANEXOS .....		7
	ANEXO No.1: FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA ...	8

4



## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

### CONTRATACIÓN DIRECTA No.09/2023

**CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA SERVIDOR DE APLICACIONES GLASSFISH DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR EL PERÍODO DE UN (1) AÑO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO DE 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.**

#### 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y DETALLES DEL SERVICIO QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE Y ESTAR EXPRESADAS Y DOCUMENTADAS EN SU OFERTA

##### 1.1 CONDICIONES DEL SERVICIO QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE

1.1.1 El oferente se obliga brindar el soporte técnico y actualización de los productos siguientes:

Descripción del Producto	Período del servicio de soporte técnico	
	Inicial	Final
Servidor de Aplicaciones Glassfish	1 de enero de 2024	31 de diciembre 2024

1.1.2 El oferente debe brindar soporte para servidor de aplicaciones Glassfish en cuatro (4) servidores, sobre los cuales se encuentran instaladas las aplicaciones BCH-TR y DV-BCH en los ambientes de producción, pruebas y contingencia.

1.1.3 El oferente debe realizar por lo menos tres (3) revisiones de carácter preventivo, las cuales serán programadas a conveniencia del BCH dentro de cada cuatrimestre; debiendo el BCH notificar al proveedor con anticipación la ejecución de las revisiones del cuatrimestre correspondiente.

1.1.4 El servicio de soporte técnico debe incluir modificaciones en caso de ser necesarias para corregir o mejorar la seguridad y/o el desempeño de las instancias del servidor de aplicaciones Glassfish, mediante la instalación de parches de seguridad, los que serán instalados por el proveedor cuando existan nuevas versiones estables disponibles y no alteren o pongan en riesgo la correcta operación de las aplicaciones BCH-TR y DV-BCH. En caso de reportarse problemas posteriores a la instalación de parches de seguridad, el proveedor debe brindar apoyo técnico en aras de resolver el problema producto de la actualización.

1.1.5 El oferente debe entregar un servicio de soporte técnico proactivo orientado a anticipar problemas sobre todas las funcionalidades técnicas del software que pudieran eventualmente interrumpir la continuidad de la plataforma operativa a efecto de lograr el mayor grado de disponibilidad de la solución, como ser recomendaciones para la optimización del performance del servidor de aplicaciones Glassfish.



- 1.1.6 El oferente debe entregar soporte técnico en software que incluya la asesoría en la implementación de nuevas configuraciones de las funcionalidades del servidor de aplicaciones Glassfish, así como también la resolución de problemas con respecto a la configuración o uso de la solución y programas relacionados con este, que hayan sido habilitados por el BCH.
- 1.1.7 El oferente debe recomendar y apoyar en las tareas de instalación y configuración de todos los productos incluidos en el servicio de soporte técnico a contratar, a petición del BCH sin costo adicional.
- 1.1.8 El oferente debe brindar el servicio de soporte técnico vía teléfono, correo electrónico y en su caso, la asistencia vía herramientas de acceso remoto (Webex, 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.
- 1.1.9 Debe garantizar que el soporte técnico se iniciará en un tiempo máximo de dos (2) horas contado a partir del momento en que la falla sea reportada por el Banco vía llamada telefónica, correo electrónico o sistema de tickets; el oferente debe hacer su mejor esfuerzo para corregir el problema en el menor tiempo posible; si transcurre tiempo sin solución y que a criterio técnico del BCH afecta significativamente la operación, será requerida su atención en un tiempo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles.
- 1.1.10 El servicio de soporte técnico debe contemplar sin costo adicional para el BCH, todas las acciones necesarias por parte del proveedor para poner en normal funcionamiento el servidor de aplicaciones Glassfish, si es necesario, reinstalará el producto en su totalidad para el buen funcionamiento del mismo y sin comprometer en la medida de lo posible la disponibilidad de cualquier servicio que se brinda con dicho producto.

## **1.2 ACTIVIDADES QUE COMO MÍNIMO DEBE REALIZAR EL OFERENTE EN CADA REVISIÓN DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO**

- 1.2.1 Revisión de bitácora de eventos para anticipar problemas de funcionamiento a efecto de determinar las acciones que correspondan.
- 1.2.2 Este servicio debe incluir revisiones de salud (health check) de las instancias de Glassfish y podrá ser acordado tanto en días y horas laborables como no laborables, fines de semana y días feriados, según sea el caso.
- 1.2.3 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.

HP



### **1.3 REQUERIMIENTOS ADICIONALES QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE**

#### **1.3.1 OTRAS OBLIGACIONES DEL OFERENTE**

- 1.3.1.1. Contar con personal técnico debidamente capacitado, calificado y con experiencia comprobada en la administración y configuración para brindar el soporte técnico respectivo.
- 1.3.1.2. Brindar los datos del personal técnico o puntos de contacto para que el BCH pueda solicitar el soporte técnico correspondiente del servidor de aplicaciones Glassfish.

#### **1.3.2 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:

- 1.3.2.1 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.
- 1.3.2.2 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, 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.
- 1.3.2.3 El oferente, debe guardar la más estricta confidencialidad sobre la información, configuraciones técnicas, datos u otra información que hubiera sido directa o indirectamente proporcionada o a las cuales eventualmente tenga acceso durante la ejecución de los servicios objeto de esta contratación, siendo responsable por los daños y perjuicios que por la divulgación de la misma pueda acarrear contra en BCH.

#### **1.4 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.

#### **1.5 HORARIO**

El servicio de soporte técnico se realizará en un horario de 8:00 a.m. a 8:30 p.m. (GMT -6), 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

*HP*



laborables, fines de semana y días feriados, según sea el caso y en compañía del personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones, sin costo adicional para el BCH.

## 1.6 EXPERIENCIA

Presentar al BCH hojas de vida del personal técnico debidamente capacitado, calificado y con experiencia comprobada en la administración y configuración para brindar el servicio, objeto de esta contratación.

## 2. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES

- 2.1 En el caso que el oferente encuentre discrepancias y 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 cinco (5) días hábiles antes de la fecha de presentación de la oferta, indicada en la carta de invitación.
- 2.2 El BCH a través de la Secretaría a.i. de la Comisión de Compras y Evaluación del BCH, dará respuesta escrita a las consultas recibidas, por lo tanto, no se formularán aclaraciones verbales.
- 2.3 Los errores en las ofertas de cualquier naturaleza, correrán por cuenta y riesgo del oferente.

## 3. 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 a.i. de la Comisión de Compras y Evaluación del BCH.

## 4. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

- 4.1 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, conforme al **numeral 1** de este documento.
- 4.2 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.
- 4.3 Si se detectan discrepancias entre precios en letras y números se tendrán en cuenta los primeros.

## 5. NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA Y ADJUDICACIÓN

- 5.1 De conformidad con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado de Honduras, recibida la oferta económica, la Secretaría a.i. 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.

HP



5.2 Finalizado el proceso de negociación, se elaborará el informe correspondiente para la adjudicación, el cual será sometido a la aprobación del Directorio del BCH.

## **6. FORMALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

La adjudicación de esta contratación, será comunicada al oferente adjudicado por la Secretaría del Directorio del BCH.

## **7. FORMA DE PAGO**

Para financiar la presente contratación, el BCH considerará recursos en su Anteproyecto de Presupuesto 2024 para efectuar los pagos correspondientes, el cual quedará sujeto a que se le dé la aprobación por parte del Congreso Nacional.

Para financiar la presente contratación el BCH cuenta con recursos presupuestarios propios y el valor total del contrato se pagará de forma cuatrimestral al finalizar cada período, dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles posteriores a la prestación del servicio, contra entrega del recibo o factura correspondiente y reporte con el detalle de las revisiones de carácter preventivas y tareas realizadas en el período facturado, debiendo contener el visto bueno del Departamento de Tecnología y Comunicaciones, donde se acredite que el servicio fue recibido satisfactoriamente.

## **8. IMPUESTOS**

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

## **9. MULTA Y SANCIONES PECUNIARIAS POR INCUMPLIMIENTO**

Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, por las demoras no justificadas o el incumplimiento de cualquier otro aspecto que el BCH estime de suma trascendencia, este aplicará una multa por cada día calendario de retraso, conforme lo establecido en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República y sus Disposiciones Generales vigentes al momento del incumplimiento, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones a cargo del contratista u otra disposición legalmente aplicable.

Si la demora no justificada diese lugar a que el pago acumulado por la multa aquí establecida excediera del diez por ciento (10%) del valor 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.

## **10. MEDIDAS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y AUDITORÍA**

10.1 Considerando la naturaleza de la información por suministrarse, así como a la que tendrán acceso como resultado de la contratación, el contratista se compromete a utilizar la misma estricta reserva, siendo responsable por los daños y perjuicios que por divulgación de la misma pueda causarle al BCH.

10.2 El contratista está obligado a mantener en absoluta confidencialidad de la información, configuraciones técnicas, manuales y procedimientos propiedad del BCH a las cuales eventualmente tenga acceso durante la ejecución de su trabajo.



Todas las comunicaciones deberán ser dirigidas a la Secretaria a.i. de la Comisión de Compras y Evaluación del BCH, quien también es Jefe a.i. del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales.

  
**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, en la Capital de la República  
Apartado postal No.3165.  
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.  
Teléfono (504) 2216-0700/2216-1000, extensión 10902.

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



# ANEXOS

fl



## ANEXO No.1: FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

**CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA SERVIDOR DE APLICACIONES GLASSFISH DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR EL PERÍODO DE UN (1) AÑO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO DE 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.**

DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA OFERTA (En dólares EUA)
Contratación para la prestación del servicio de soporte técnico para servidor de aplicaciones Glassfish de los sistemas Banco Central de Honduras en Tiempo Real (BCH-TR) y Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH), por el período de un (1) año comprendido del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.	
<b>Valor a pagar</b>	

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

**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.
- ✓ SI LA OFERTA ECONÓMICA ESTÁ EXPRESADA EN DÓLARES, EL VALOR EN LEMPIRAS SERÁ CALCULADO A LA TASA DE CAMBIO VIGENTE PARA LA VENTA EN LA FECHA DE RECEPCIÓN DE LA OFERTA.

**NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**

Nombre completo del Representante Legal	
No. de identificación o pasaporte del Representante Legal	
Dirección postal	
No. de teléfono y fax	
Correo electrónico	

TEGUCIGALPA, MDC,

FECHA

7