



**CONTRATACIÓN DIRECTA  
NO.12/2016**

**SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y  
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA  
ELECTRÓNICO DE NEGOCIACIÓN DE  
DIVISAS (SENDI), POR EL PERÍODO  
DE UN AÑO A PARTIR DE LA  
SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO.**



## ÍNDICE

### CONTRATACIÓN DIRECTA No.12/2016

<b>CONTENIDO</b>	<b>No. de Página</b>
1. Objeto de la Contratación	3
2. Objetivos específicos de la contratación	3
3. Vigencia y locación de los servicios a contratar	3
4. Descripción de los servicios a contratar	3
5. Aclaraciones y ampliaciones	14
6. Presentación de la oferta y otra documentación	14
7. Negociación de la oferta	14
8. Formalización	14
9. Vigencia del servicio y soporte de los productos y servicios a contratar	14
10. Forma de pago	14
11. Impuestos	15
12. Medidas de seguridad y confidencialidad	15



## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA No. 12/2016

### CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE NEGOCIACIÓN DE DIVISAS (SENDI)

#### 1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras, en lo sucesivo denominado "BCH", requiere contratar los servicios de soporte técnico y mantenimiento para el Sistema Electrónico de Negociación de Divisas (SENDI).

#### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CONTRATACIÓN

**2.1** Disponer de un paquete de trescientas (300) 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 permite 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 incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras en el sistema.

**2.2** Disponer de un plan de contingencia para el soporte del SENDI basado en la contratación de un segundo paquete de cuatrocientas (400) horas máximo, 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.

#### 3. VIGENCIA Y LOCACIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

**3.1** 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 año a partir de la suscripción del contrato.

**3.2** El oferente debe cumplir con la entrega del servicio solicitado por el BCH, aunque el contrato esté vencido, siempre y cuando el BCH lo haya solicitado antes de la fecha de vencimiento y no haya sido entregado con la debida calidad.

**3.3** El servicio de soporte del SENDI será proporcionado por el oferente de forma remota, ya sea vía teléfono, Skype o cualquier otra herramienta de asistencia remota o en línea, que convenga el oferente y el BCH.

**3.4** En caso que se requiera que personal del oferente se desplace a Honduras, el BCH asumirá los costos por boletos de avión, alojamiento y viáticos para lo cual se realizará el proceso de autorización y gestión ante las autoridades del BCH.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

##### 4.1 CONDICIONES DEL SOPORTE

El soporte técnico solicitado por el BCH, debe incluir lo siguiente:



#### Contratación Directa No.12/2016

- a) Servicio de soporte técnico y atención a requerimientos por nuevas funcionalidades o mejoras en el SENDI, conforme se detalla en este documento de especificaciones técnicas.
- b) 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 este contrato 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.
- c) Apoyar al personal del BCH en los lineamientos de configuración del software SENDI.
- d) Recomendar las mejores prácticas para la administración del SENDI.
- e) Efectuar revisión remota del SENDI, para identificar conflictos de rendimiento en el aplicativo u otros que sean relevantes; revisión que se realizará una vez al año, en fecha acordada entre ambas partes; a dicha revisión se le conocerá como "*Verificación continua de calidad de SENDI*" y mediante la cual el oferente brindará recomendaciones técnicas al BCH sobre ajustes o mejoras que se deben realizar.
- f) Otorgar acceso al personal técnico del BCH, vía web a una base de datos de conocimientos de problemas y soluciones relacionadas al SENDI, a través de la herramienta de asistencia que brinde el oferente.

#### 4.2 OBJETIVOS DEL SOPORTE A CONTRATAR

- a) Garantizar la mejora continua, sostenibilidad y crecimiento de los componentes y subcomponentes del SENDI en el BCH.
- b) Proveer una estructura de soporte que actúe como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora que el BCH requiera.
- c) 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 en la continuidad del negocio.
- d) Brindar asesoría y atención a consultas, desde el punto de vista técnica e infraestructura del SENDI.
- e) Compartir con el BCH experiencias, transferencia de conocimientos, de tal forma que el personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones alcance un alto nivel de madurez en el sistema.
- f) Apoyar al BCH para que se constituya un grado de atención interna de primer nivel y así, solo sean escaladas a mediano plazo las incidencias o cambios que ameriten atención directa del oferente del soporte; para lograr esta meta, el oferente del servicio de soporte deberá documentar los casos de soporte o mejora presentados y transferirá dicho conocimiento al personal designado por el BCH.



#### **4.3 HORARIOS DE ATENCIÓN**

El soporte técnico abarcará el horario de 8:30 am a 4:30 pm (hora de Honduras) de lunes a viernes o en los horarios fuera de los antes descritos acordados entre las partes.

Sin embargo, el BCH requiere que se le brinde altos niveles de atención, por lo que el oferente 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 fijos, móvil y niveles de escalamiento ofrecidos.

#### **4.4 SOPORTE LOCAL**

El oferente debe contar con un punto de contacto local en Honduras, por lo que se necesita que indique en su propuesta técnica, el esquema de contacto local ofrecido, horarios, puntos de contacto, tipos de atenciones que podrá brindar, capacidad de ofrecer soporte ocho horas diarias, cinco días por semana (8x5), integrantes del soporte local e información de hoja de vida de los integrantes.

#### **4.5 TIPOS DE CASOS DE ATENCIÓN COMPRENDIDOS EN EL SOPORTE TÉCNICO DE LAS HORAS A CONTRATAR**

El oferente del servicio de soporte, debe contar con capacidades y procesos para brindar atención especializada en al menos las siguientes áreas:

- a) Configuración del sistema.
- b) Diseño funcional para evaluar el impacto que un cambio en el sistema pueda tener.
- c) Programación o desarrollos nuevos.
- d) Soporte para tareas de infraestructura y seguridad informática.
- e) Soporte técnico en los diversos componentes que integran el sistema SENDI.
- f) Acompañamiento y dirección en pruebas del sistema.
- g) Atención de consultas.
- h) Generación de documentación técnica requerida en idioma español.
- i) Realización de cambios en la configuración de programas y procesos del sistema.
- j) Transferencia de conocimiento de la solución aplicada a los casos levantados por el BCH.
- k) Asistencia técnica para el BCH en caso de realizarse migraciones de los productos SENDI instalados hacia otros servidores.
- l) Asesoramiento integral al personal del BCH en el ajuste y aplicación de nuevas reglas de negocio, dada la experiencia del proveedor en casos similares.
- m) Asesoría en mejoras de procesos internos y aplicación de metodologías.
- n) Apoyo en la preparación de materiales y aclaración de dudas para atender capacitaciones de usuarios de negocio y personal técnico informático.
- o) Apoyo en la revisión de resultados del sistema, considerando un set de datos definidos.
- p) Soporte en consultoría tecnológica y de procesos.
- q) Asistencia de mesa de ayuda para los encargados del SENDI en el BCH, la que estará a cargo del personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH.
- r) Desarrollo de nuevos reportes en base a especificaciones funcionales presentadas por el BCH.
- s) Soporte en temas de servicios y automatización de procesos.
- t) Ajustes a Jobs y procedimientos almacenados existentes.



- u) Soporte a los servicios web que se conectan con los sistemas BCH -TR y SAP.
- v) Generación de documentación técnica del sistema.

#### 4.6 CLASIFICACIÓN DE CASOS

El BCH requiere que el oferente esté en plena capacidad técnica y funcional de atender los esquemas de casos siguientes:

- a) 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 requerimiento 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 oferente 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.

El oferente debe indicar en su propuesta técnica, un plan detallado de instalación e implementación de entregas y correcciones, para conocer la metodología utilizada para la realización de dichas tareas.

Se debe considerar que por la criticidad del sistema 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.

- b) Escalamiento 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
- c) 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 sistema SENDI.
- d) 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 para que se realicen ajustes o implementaciones de alguna funcionalidad 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.



#### **4.7 CONTROL DE HORAS DEL PAQUETE DE SOPORTE**

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

Por lo anterior, esperará la aprobación de las horas estimadas por parte de los encargados del sistema SENDI del 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 oferente 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 oferente requiere más horas, deberá tramitar y justificar las mismas ante el BCH.

El oferente 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.

#### **4.8 ENCARGADOS DEL SISTEMA SENDI EN EL BCH**

Esta labor esta delegada en el personal del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH, siendo ellos el punto de contacto directo con el oferente del servicio de soporte contratado. Para cada caso que se presentará ante el oferente del servicio de soporte, el área de negocio del BCH, documentará el requerimiento en un formato pre establecido.

#### **4.9 IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES**

Toda atención de parte del oferente debe realizarse en idioma español incluyendo comunicaciones escritas, correos electrónicos, documentación del sistema, 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.

#### **4.10 STAFF DE CONSULTORES TÉCNICAS**

El oferente debe garantizar la existencia permanente de un equipo de consultores especializados en la diversas áreas de atención del sistema SENDI (coordinación, desarrollo, infraestructura, seguridad informática, interconexiones); para tal fin, el oferente brindará en su propuesta técnica la información de su estructura organizacional, información curricular de sus consultores y 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.

#### 4.11 REPORTES PERIÓDICOS REQUERIDOS

El oferente debe brindar durante la ejecución del contrato al menos los reportes siguientes:

- 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 oferente 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 oferente para el control de los casos escalados.

#### 4.12 ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

A fin de proteger la seguridad de la información y bienes del BCH, el oferente 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 oferente.

El oferente debe brindar al BCH, el esquema de conexión remota mediante el que pretende dar atención, 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.

#### 4.13 PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE INCIDENTES/PROBLEMAS/ FALLAS DEL SISTEMA (MANTENIMIENTO CORRECTIVO) QUE PRESENTA IMPACTO

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

INCIDENTES/PROBLEMAS/FALLAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCION DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
URGENTE	Error / problema que presenta impacto inmediato en las operaciones claves del negocio	El oferente debe iniciar atención del caso en un <b>treinta (30) minutos</b> después que el BCH haya levantado el



INCIDENTES/PROBLEMAS/FALLAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCION DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
	<p>ya sea en el momento o que se lo espere para las próximas seis (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>caso en el portal utilizado.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución <b>no debe ser mayor a cinco (5) horas</b> hábiles desde el reporte escalado por el BCH; con la excepción de un problema que amerite mayor tiempo, en cuyo caso, el oferente 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 veinticuatro horas al día los siete días de la semana (24x7) con aras a encontrar la solución de forma inmediata y garantizada.</p> <p>Los esfuerzos del oferente deben enfocarse en solucionar el incidente, pasando los demás casos a segundo plano.</p>
<b>ALTA</b>	<p>Error / problema que presente impacto en el negocio pero que se cuente con un mecanismo alterno para operar.</p>	<p>El oferente debe iniciar atención del caso en un <b>máximo de tres (3) horas</b> hábiles después del reporte del incidente.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución <b>no debe ser mayor a ocho (8) horas</b> hábiles del reporte del incidente.</p>
<b>MEDIA</b>	<p>Error / problema con impacto en algunas operaciones del negocio o bien incidencia esperada para los próximos tres (3) días. Ejemplo: falta de disponibilidad del sistema, con posibilidad de aplicación de los procedimientos de respaldo o "backup" o contingencia sin la necesidad de que terceros se vean involucrados; performance del sistema degradado; problemas</p>	<p>El oferente debe iniciar atención del caso en un <b>máximo en doce (12) horas</b> hábiles después del reporte del incidente.</p> <p>El tiempo de conclusión de la solución <b>no debe ser mayor a treinta y seis (36) horas</b> hábiles del reporte del incidente.</p>



INCIDENTES/PROBLEMAS/FALLAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCION DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
	en rutinas "batch" críticas; múltiples problemas de comunicación entre aplicaciones.	
<b>BAJA</b>	Error / problema con impacto en algunas operaciones no críticas del negocio o cuya ocurrencia este esperada para los próximos siete (7) días. Ejemplo: falla de componente que no impacte en el negocio; perdida de funcionalidad no crítica; problemas en rutinas "batch" no críticas.	El oferente debe iniciar atención del caso en un <b>máximo en treinta y seis (36) horas</b> hábiles después del reporte del incidente.  El tiempo de conclusión de la solución <b>no debe ser mayor a cuarenta y ocho (48) horas</b> hábiles del reporte del incidente.
<b>NO CRÍTICA</b>	Errores / problema que no impacta en las operaciones actuales del negocio. Ejemplo: problemas de documentación.	El oferente debe iniciar atención del caso en un <b>máximo en cuarenta y ocho (48) horas</b> hábiles después del reporte del incidente.  El tiempo de conclusión de la solución <b>no debe ser mayor a setenta y dos (72) horas</b> hábiles del reporte del incidente.

- Para todos los horarios, la hora oficial de cálculo, es la hora de Honduras (-6 GMT).
- El oferente debe indicar en su propuesta técnica, los esquemas de priorizaciones ofrecidos y cómo estos se ajustan a las necesidades del BCH, los que serán denominados Acuerdos de Nivel de Servicio Requeridos (SLA).

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

- a) Se reporta caso **A** de tipo URGENTE hoy a las 2:00 p.m. el soporte por parte del oferente debe iniciar atención a más tardar las 2:30 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 veinticuatro horas del día los siete días de la semana (24/7)).
- b) Se reporta caso **B** de prioridad ALTA hoy a las 10:00 a.m.; el soporte por parte del oferente debe iniciar atención a más tardar la 1:00 p.m. del mismo día y dar solución a más tardar las 9:00 a.m. del siguiente día hábil. (no aplica soporte veinticuatro horas del día los siete días de la semana (24/7)).



#### 4.14 PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE MEJORAS, CAMBIO Y CONSULTAS

- a) En los casos de mejora o cambio, no se aplicarán los niveles de priorización antes citados (SLA); sin embargo, se requiere que el oferente 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.
- b) 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.

#### 4.15 FLUJO DE PROCESO REQUERIDO DE ATENCIÓN

Las actividades de soporte que brinde el oferente al BCH deberán estar enmarcadas en un flujo de procesos ágil y bien documentado que incluya personal interno del BCH, coordinadores del cliente y del oferente, además de los consultores involucrados.

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 el BCH
- Recibido por el proveedor
- Asignado a un consultor
- Estimación de tiempo del caso
- En proceso o caso atendiéndose
- Solicitud de más información
- Entregado para pruebas del BCH
- En espera o Stand By
- 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) El coordinador del BCH revisa en la base de datos de conocimientos una posible solución interna.
- c) Si el Coordinador del BCH no encuentra una solución, el área de negocio procede a documentar la nueva solicitud (caso).
- d) El caso nace con estado "Enviado o Solicitado" y es colocado automáticamente a la coordinación del soporte del proveedor.
- e) El coordinador del oferente cambia el caso a status "Recibido" y lo reasigna al consultor o agente que lo atenderá, quedando en estado "Asignado".
- f) El agente asignado estima el tiempo de resolución, quedando el caso en estado "Estimado".



- g) Cuando el agente asignado comienza a trabajar en la resolución del problema queda en estado "En Proceso".
- h) Si el agente necesita más información o ejemplos acerca del problema, el caso se cambia a estado "Solicito más Información".
- i) Cuando el cliente del BCH adiciona la información solicitada, el estado del caso cambia a "En Proceso" automáticamente.
- j) Cuando el agente asignado publica la solución al problema/mejora, solicita pruebas al usuario correspondiente cambiando el estado a "Pruebas de Usuario" dependiendo de la situación.
- k) Cuando se requiera, el caso podrá ser colocado en estado inactividad o "En Espera", que es un estatus de inactividad a la espera de un hecho o suceso relevante para el caso; durante este estatus las tareas de consultoría se detienen.
- l) Si el resultado ha sido exitoso entonces se cambia a estado "Resuelto en Producción" paso previo a dar el caso por "Cerrado"; el caso se cierra si la verificación final del usuario de "El Banco" en ambiente de producción es exitosa.
- m) Adicionar la historia y solución del problema a la Base de Datos de conocimiento.

Dado que este esquema será crucial para el adecuado control y seguimiento de los casos, se solicita al oferente indicar en su propuesta la forma en que 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 apoyará en éste proceso de seguimiento.

#### **4.16 PLATAFORMA HELPDESK**

El oferente debe brindar al BCH acceso a una plataforma de mesa de ayuda o HELP DESK 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 estatus, comunicaciones y opiniones relacionadas, así como la solución encontrada; esta herramienta de software 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 (Browsers).

#### **4.17 NIVELES DE COORDINACIÓN DEL SOPORTE OFRECIDO**

El oferente debe contar 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.

El oferente indicará en su propuesta técnica, información de sus niveles de coordinación conforme ha sido expuesto.



#### **4.18 ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR DEL SOPORTE**

##### **4.18.1 DESARROLLADORES**

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

##### **4.18.2 TÉCNICOS DE INFRAESTRUCTURA DEL OFERENTE**

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

##### **4.18.3 COORDINADOR DE SOPORTE DEL OFERENTE**

- a) Planifica conjuntamente con el Coordinador del BCH, los recursos y actividades a ser realizadas por el equipo consultor.
- b) Asigna recursos para dar respuesta a los requerimientos.
- c) Es responsable por la calidad del servicio de los consultores del oferente.
- d) Evalúa el desempeño de los consultores asignados para el soporte de los requerimientos.
- e) Participa en las reuniones solicitadas por el Coordinador del BCH.
- f) Analiza con el Coordinador del BCH los requerimientos que no corresponden con lo establecido en el Alcance del Contrato de Soporte suscrito.
- g) 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.

#### **4.19 PERFIL REQUERIDO DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR DEL SOPORTE**

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



- b) Conocimientos avanzados en programación Microsoft .NET, clases y programación orientada a objetos.
- c) Conocimientos de base de datos Oracle 10g o superior.

## 5. ACLARACIONES Y AMPLIACIONES

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

## 6. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

- 6.1 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; además debe estar acompañada con las especificaciones técnicas a suministrar, conforme el detalle presentado en los numerales 2,3 y 4 de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación.
- 6.2 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 No.1 adjunto, valor al que se retendrá el impuesto sobre la renta correspondiente.
- 6.3 Si se detectan discrepancias entre precios en letras y cifras se tendrán en cuenta los primeros.

## 7. NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA

- 7.1 Conforme con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, recibida la oferta económica, la Secretaria del Comité de Compras 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.
- 7.2 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; la adjudicación será comunicada por la Secretaría del Directorio del BCH al oferente.

## 8. FORMALIZACIÓN

La adjudicación será comunicada al contratista por la Secretaría del Directorio del BCH.

## 9. VIGENCIA DEL SERVICIO Y SOPORTE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A CONTRATAR

La vigencia será por el período de un año a partir de la suscripción del contrato.

## 10. FORMA DE PAGO

Para financiar el servicio en mención, el BCH dispone de recursos en su Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2016, asimismo, ha considerado recursos en su presupuesto del año fiscal 2017, para realizar los pagos correspondientes a dicho año, el cual está pendiente de aprobación por parte del Congreso Nacional de la República.



El BCH pagará al contratista mediante transferencia cablegráfica en dólares de los Estados Unidos de America, según el detalle siguiente:

- El valor de trescientas (300) horas, por el servicio de soporte técnico especializado, se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de la presentación de la factura correspondiente; misma que debe contar con el visto bueno del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH, siempre y cuando se encuentre suscrito el contrato.
- El pago del segundo paquete de cuatrocientas (400) horas, se realizará al finalizar 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 presentación por el Departamento de Tecnología y Comunicaciones, 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 Internacional y Tecnología y Comunicaciones.

El Artículo 5 numeral 6) de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, establece que los ingresos brutos obtenidos de fuentes hondureñas por personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en el país, pagarán el veinticinco por ciento (25%) en concepto de impuesto sobre la renta sobre el valor contratado.

## 11. IMPUESTOS

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

## 12. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

**12.1** Considerando la naturaleza de la información por suministrarse, así como a la que tendrá acceso como resultado de la contratación, el contratista 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.

**12.2** El contratista 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.

**Todas las comunicaciones deben ser dirigidas a la Secretaria del Comité de Compras, quien también es la Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales, con oficinas situadas en el noveno piso del Edificio del Banco Central de Honduras, Centro Cívico Gubernamental frente al boulevard Fuerzas Armadas en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central.**

  
**LUISA ARELY PINEDA PINEDA**

Secretaria del Comité de Compras y  
Jefe Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales.



Contratación Directa No.12/2016

**Dirección postal:**

Banco Central de Honduras  
Centro Cívico Gubernamental  
Frente a boulevard Fuerzas Armadas  
Apartado Postal No.3165  
Tegucigalpa, MDC, Honduras, C.A.

Teléfono (504) 2262-3700 ext.10902

**Correo electrónico:**

[adquisiciones@bch.hn](mailto:adquisiciones@bch.hn)



Contratación Directa No.12/2016

# ANEXO



Contratación Directa No.12/2016

**ANEXO No.1  
FORMATO DE 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)**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
1	Paquete de 300 horas de servicio de soporte técnico especializado, por el período de un año a partir de la suscripción del contrato.		
1	Paquete de 400 horas de servicio de soporte técnico especializado, que será facturado trimestralmente según consumo		
	<b>Subtotal</b>		
	<b>(__%) retención de Impuesto Sobre Renta</b>		
	<b>Valor total de la oferta económica</b>		

**VALOR TOTAL EN LETRAS MAYÚSCULAS**

**NOTAS:**

- ✓ **LA OFERTA DEBE SER EXPRESADA EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES.**
- ✓ **LOS ERRORES EN LAS OFERTAS, CUALESQUIERA QUE ÉSTOS SEAN, CORRERÁN POR CUENTA Y RIESGO DE "EL OFERENTE".**

**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**

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