



ENMIENDA NO. 2



El Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), en atención al proceso de Licitación Pública Nacional No. "LPN-033-2024 "IHSS-GTIC-CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO, DERECHOS DE USO, PAQUETES DE OPTIMIZACIÓN DE BASE DE DATOS Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE DE SISTEMAS DE INGENIERIA, EQUIPOS BIOMÉTRICOS Y SUSCRIPCIÓN MS385 DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL", y en cumplimiento del artículo 105 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado (RLCE), se informa a todos los posibles oferentes lo siguiente:

1. En la página 10 Lote No. 2 en el apartado Especificaciones Técnicas numeral No. 2 deberá leerse:
 - Constancia Original emitida por Oracle Corporation que haga referencia al Proceso de Licitación Pública Nacional LPN 033-2024, donde acredite a los oferentes como distribuidores autorizados para renovar Contratos de Soporte Técnico respecto a Programas Oracle en el territorio de Honduras (Todo documento emitido en el extranjero se requiere que este apostillado).

2. En la Sección III - Especificaciones Técnicas del Lote 2 página 28, 29 y 30, deberá leerse:

Se elimina de las especificaciones técnicas, el Soporte Técnico Local (24x7) para el Software de Base de Datos, por el periodo de dos (2) años, incluyendo los ítems 6 al 14. En su defecto se debe incluir los siguientes requisitos técnicos al Lote 2, orientado al soporte técnico que brinda directamente el Fabricante Oracle:

SOPORTE TÉCNICO DEL FABRICANTE (24x7)

1. Descarga de actualizaciones de Programas "fixes", alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos.
2. Actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios "Patches", via My Oracle Support.
3. Scripts de actualización (Upgrade scripts)
4. Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros
5. Nuevas versiones de productos y tecnología, incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
6. Asistencia técnica con los Requerimientos de Servicios (Service Requests) 24 horas al día/7 días a la semana (24x7), en el My Oracle Support.
7. Acceso a My Oracle Support - sistema de soporte al Cliente a través de Internet (24x7)
8. Habilidad de registrar un requerimiento de Servicio a través de My Oracle Support en internet.
9. Servicio al Cliente para asuntos no técnicos durante horas normales de oficina (por ejemplo, asistencia con los CSI, asistencia para acceder a My Oracle Support)
10. Asistencia técnica con los SRs (Service Request) 24 horas al día/7 días a la semana (24x7) en My Oracle Support.
11. Acceso via My Oracle Support a "Patches" creados en la fase de Soporte Premier.
12. Acceso a My Oracle Support para información sobre defectos "bugs" y parches "patches".
13. Para requerimientos de Servicio de Severidad 1 Oracle Support Service trabajará 24x7 hasta que el requerimiento de asistencia sea resuelto o hasta tanto se pueda llevar a cabo un progreso útil. El IHSS deberá proporcionar a OSS (Oracle Support Services) un contacto durante este periodo de 24x7, ya sea en el sitio o por teléfono, para asistir con la recolección de información, prueba, y aplicación de las soluciones en su ambiente. Para casos de Severidad 1 (Base de Datos inoperante) el IHSS tendrá la opción de hacer llamadas al centro de soporte técnico de Oracle en Orlando, Florida, las cuales serán pagadas por Oracle Corporation. Número telefónico (7x24) de Oracle Support Hotline Via AT&T Direct: 800.0.123 conectar a 877.767.2253 Para casos de otras Severidades y no técnicos las llamadas son en horario normal de oficina.

NIVELES DE SEVERIDAD - SOPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE ORACLE

• SEVERIDAD 1 (INTERRUPCIÓN CRÍTICA)

- Será utilizado para ambientes de producción, se detiene o sufre un impacto tan grave que no puede seguir trabajando de manera razonable. Se sufre una pérdida total del servicio. La operación es de misión crítica para el Instituto y la situación es una emergencia. Una solicitud de servicio de Severidad 1 presenta una o más de las siguientes características:
 - Varios dañados por interrupción del servicio
 - Una función crítica documentada no se encuentra disponible
 - El sistema se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta.
 - El sistema falla, y falla de manera reiterada después de los intentos de reinicio.
- Oracle realizará esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de una hora. Salvo se especifique lo contrario, Oracle prestará soporte durante las 24 horas para solicitudes de servicio de Severidad 1 para los programas con soporte (OSS trabajará 24 x 7 hasta que el problema este resuelto) cuando el cliente continúe colaborando activamente con OSS para lograr la resolución de su solicitud de servicio de Severidad 1. El IHSS deberá proporcionar a OSS un contacto durante este periodo de 24 x 7, ya sea in situ o por teléfono, a fin de prestar asistencia en la recolección de datos, pruebas y aplicación de correcciones. El IHSS propondrá esta clasificación de severidad con suma cuidado, a fin de que Oracle pueda asignar los recursos necesarios para las situaciones de Severidad 1 válidas.

• SEVERIDAD 2 (BLOQUEO SIGNIFICATIVO)

- El IHSS sufre una pérdida grave del servicio. Existen importantes funciones que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.

• SEVERIDAD 3 (PROBLEMA TÉCNICO)

- El IHSS sufre una pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.

• SEVERIDAD 4 (ORIENTACIÓN GENERAL)

- El IHSS solicita información, alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software, pero esto no repercute en el funcionamiento del software. Usted no sufre ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Esta enmienda forma parte del Pliego de Condiciones.

Tegucigalpa, M.D.C., diciembre de 2024.

Dra. Carla Marina Paredes Reyes
Comisionada Presidente de la Comisión Interventora
Instituto Hondureño de Seguridad Social