No.030-2017

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT), ADQUISICIÓN DE UN PAQUETE DE NOVECIENTAS (900) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL PARA EL SAP ERP DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, ASI COMO LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO ADICIONAL, AMBOS POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS

Nosotros, **HÉCTOR MÉNDEZ CÁLIX,** mayor de edad, casado, Licenciado en Economía, hondureño, con Tarjeta de Identidad No. 0801-1951-04754 y de este domicilio, actuando en mi carácter de **GERENTE** y **REPRESENTANTE LEGAL DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS**, nombrado en dicho cargo por el Directorio de la referida Institución mediante la Resolución No.54-2/2010 del 12 de febrero de 2010, debidamente facultado para la suscripción de este documento según la Resolución No.89-3/2017, emitida el 9 de marzo de 2017 por el mismo Órgano Colegiado y que en lo sucesivo se denominará **"EL BANCO"**, Institución que posee el RTN No. 08019995284049, por una parte y por la otra el señor **JUAN CARLOS ALMENDAREZ**, mayor de edad, casado, Ejecutivo de Negocios, hondureño y de este domicilio, con Tarjeta de Identidad No.0801-1972-00974, actuando en mi condición de **REPRESENTANTE LEGAL** de la sociedad **GBM DE HONDURAS, S.A.**, empresa con RTN No. 08019002278467, constituida mediante Instrumento Público No. 32, otorgado en la ciudad de Tegucigalpa MDC, el 6 de diciembre de 1952, ante los oficios del Notario Carlos Zelaya Galindo, debidamente facultado para firmar este tipo de contratos, según consta en el Testimonio de Escritura Pública No.11 de Poder General de Administración, otorgado el 25 de abril de 2014 ante los oficios del Notario Gustavo León Gómez y quien en lo sucesivo se denominará **"EL CONTRATISTA"**; ambas partes de común acuerdo hemos convenido en celebrar, como en efecto por este documento dejamos formalizado, el presente CONTRATO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT), ADQUISICIÓN DE UN PAQUETE DE NOVECIENTAS (900) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL PARA EL SAP ERP DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, ASI COMO LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO ADICIONAL, AMBOS POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS, el cual se regirá por las condiciones y términos que ambas partes estipulamos en las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA DE INTEGRIDAD

Las partes, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP), de conformidad con el Acuerdo Institucional No.SE-037-2013, emitido por el Instituto de Acceso a la Información Pública el veinticinco (25) de junio de dos mil trece (2013) y publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" el veintitrés (23) de agosto de dos mil trece (2013), y con la

convicción de que evitando las prácticas de corrupción podremos apoyar la consolidación de una cultura de transparencia, equidad y rendición de cuentas en los procesos de contratación y adquisiciones del Estado, para así fortalecer las bases del Estado de Derecho, nos comprometemos libre y voluntariamente a:

1. Mantener el más alto nivel de conducta ética, moral y de respeto a las leyes de la República, así como los valores de: integridad, lealtad contractual, equidad, tolerancia, imparcialidad y discreción con la información confidencial que manejamos, absteniéndonos de dar declaraciones públicas sobre la misma.

2. Asumir una estricta observancia y aplicación de los principios fundamentales bajos los cuales se rigen los procesos de contratación y adquisiciones públicas establecidos en la Ley de Contratación del Estado, tales como: transparencia, igualdad y libre competencia.

3. Que durante la ejecución del Contrato ninguna persona que actué debidamente autorizada en nuestro nombre y representación y que ningún empleado o trabajador, socio o asociado, autorizado o no, realizará:

   a) **Prácticas Corruptivas:** entendiéndose estas como, aquellas en la que se ofrece dar, recibir, o solicitar directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar las acciones de la otra parte.

   b) **Prácticas Colusorias:** entendiéndose éstas como aquellas en las que **denoten**, sugieran o demuestren que existe un acuerdo malicioso entre dos o más partes o entre una de las partes y uno o varios terceros, realizado con la intención de alcanzar un propósito inadecuado, incluyendo influenciar en forma inapropiada las acciones de la otra parte.

4. Revisar y verificar toda la información que deba ser presentada a través de terceros a la otra parte para efectos del Contrato y dejamos manifestado que durante el proceso de contratación o adquisición causa de este Contrato, la información intercambiada fue debidamente revisada y verificada, por lo que ambas partes asumen y asumirán la responsabilidad por el suministro de información inconsistente, imprecisa o que no corresponda a la realidad, para efectos de este Contrato.

5. Mantener la debida confidencialidad sobre toda la información a que se tenga acceso por razón del Contrato y no proporcionarla ni divulgarla a terceros y a su vez, abstenernos de utilizarla para fines distintos.

6. Aceptar las consecuencias a que hubiere lugar, en caso de declararse el incumplimiento de alguno de los compromisos de esta Cláusula por Tribunal competente y sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en la que se incurra.

7. Denunciar en forma oportuna ante las autoridades correspondientes cualquier hecho o acto irregular cometido por nuestros empleados o trabajadores, socios o asociados, del cual se tenga un indicio razonable y que pudiese ser constitutivo de responsabilidad civil y/o penal.

Lo anterior se extiende a los subcontratistas con los cuales el Contratista o Consultor contrate, así como a los socios, asociados, ejecutivos y trabajadores de aquellos.

El incumplimiento de cualquiera de los enunciados de esta cláusula dará lugar:

a) De parte del Contratista o Consultor:

i. A la inhabilitación para contratar con el Estado, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieren deducírsele.

ii. A la aplicación al trabajador, ejecutivo, representante, socio, asociado o apoderado que haya incumplido esta Cláusula, de las sanciones o medidas disciplinarias derivadas régimen laboral y, en su caso entablar las acciones legales que correspondan.

b) De parte del Contratante:

i. A la eliminación definitiva del (Contratista o Consultor y a los subcontratistas responsables o que pudiendo hacerlo no denunciaron la irregularidad) de su Registro de Proveedores y Contratistas que al efecto llevare para no ser sujeto de elegibilidad futura en procesos de contratación.

ii. A la aplicación al empleado o funcionario infractor, de las sanciones que correspondan según el Código de Conducta Ética del Servidor Público, sin perjuicio de exigir la responsabilidad administrativa, civil y/o penal a las que hubiere lugar. En fe de lo anterior, las partes manifiestan la aceptación de los compromisos adoptados en el presente documento, bajo el entendido que esta Declaración forma parte integral del Contrato, firmando voluntariamente para constancia.

CLÁUSULA PRIMERA
ANTECEDENTES Y OBJETO DEL CONTRATO

"EL BANCO" manifiesta que mediante la Resolución No. 89-3/2017, emitida el 9 de marzo de 2017 por su Directorio, se adjudicó a **"EL CONTRATISTA"** la Licitación Pública No.41/2016, para la contratación de los servicios de soporte de licenciamiento y actualización de producto con el fabricante SAP (Enterprise Support), adquisición de un paquete de novecientas (900) horas de soporte técnico y

funcional para el SAP ERP del Banco Central de Honduras, así como la adquisición de licenciamiento adicional, ambos por un período de dos (2) años.

CLÁUSULA SEGUNDA
MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

Por el suministro relacionado en la Cláusula Primera de este Contrato, **"EL BANCO"** pagará a **"EL CONTRATISTA"** la cantidad de **CATORCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS CUARENTA LEMPIRAS CON DIECIOCHO CENTAVOS (L14,649,340.18),** que incluye un millón novecientos diez mil setecientos ochenta y tres lempiras con cincuenta centavos (L1,910,783.50), en concepto de impuesto sobre ventas, cuyo pago en anualidades se hará de la siguiente manera:

Para el año 2017: un pago por la suma de Siete millones trescientos cuarenta y dos mil doscientos siete lempiras con veinte centavos (L7,342,207.20), que incluye novecientos cincuenta y siete mil seiscientos setenta y nueva lempiras con veinte centavos (L957,679.20) de impuesto sobre ventas, el cual se hará efectivo dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha de suscripción del contrato de los servicios de soporte correspondiente a ambos años, siempre y cuando el Departamento de Tecnología y Comunicaciones de **"EL BANCO"** remita al Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales el acta de recepción definitiva con su respectivo visto bueno, acreditando la disponibilidad de los servicios de soporte.

Para el año 2018: un pago por la suma de Siete millones trescientos siete mil ciento treinta y dos lempiras con noventa y ocho centavos (L.7,307,132.98), que incluye (L953,104.30) de impuesto sobre ventas, el cual se hará efectivo dentro de los 30 días calendario posteriores a la presentación de la factura por parte de **"EL CONTRATISTA"**, para lo cual el Departamento de Tecnología y Comunicaciones de **"EL BANCO"** remitirá al Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales el informe de visto bueno, acreditando la disponibilidad de los servicios de soporte.

Para efectos tributarios y cuando proceda **"EL BANCO"** retendrá y enterará al fisco el porcentaje que corresponda en concepto de impuestos, haciendo entrega de la correspondiente nota de crédito.

CLÁUSULA TERCERA
CONDICIONES, ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

ITEM No.1: CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE LICENCIAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTO CON EL FABRICANTE SAP (ENTERPRISE SUPPORT) CON VIGENCIA POR DOS (2) AÑOS

"EL CONTRATISTA" para garantizar a **"EL BANCO"** la entrega de iguales o superiores niveles de servicios a los que actualmente tiene contratados para el licenciamiento ERP SAP ECC 6.0., con el fin de seguir contando con la asistencia técnica y el derecho de actualización de las nuevas versiones de los productos con que actualmente cuenta **"EL BANCO"** de las licencias que se detallan a continuación:

LICENCIAMIENTO DE SAP-ERP ACTUAL DE BCH	CANTIDAD
SAP Application Employee Self-Service User	510
SAP Manager Self-Service User	3
SAP Payroll Processing	2 bloques de 500 c/u
SAP Application Professional User	361
SAP Application Limited Professional User	89
SAP Application Developer	4

"EL CONTRATISTA" debe cumplir con los requerimientos técnicos siguientes:

1. **SERVICIOS DE MEJORA CONTINUA:**

a) Nuevas versiones de las Soluciones Enterprise Support licenciadas, así como herramientas y procedimientos para upgrades, entregas en CD/DVD o en su defecto habilitar el sitio en Internet desde donde se podrá descargar sin costo adicional para **"EL BANCO"**.

b) Support Packages (Paquetes de Soporte) - correcciones agrupadas para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas, que también pueden incluir correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes.

c) Para versiones de las aplicaciones principales de SAP Business Suite 7 (incluida el SAP ERP 6.0); que el fabricante SAP facilite funcionalidades mejoradas y/o innovaciones mediante paquetes de mejora (enhancement packages) y otros medios disponibles.

d) Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas y bases de datos operativas. Código fuente ABAP disponible para el Software SAP y módulos de función lanzados y soportados de forma adicional.

e) Soporte a la gestión de cambios en las Soluciones Enterprise Support, como los cambios de configuración o actualizaciones de software, por ejemplo, material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de parametrizaciones.

f) Que el fabricante SAP brinde al BCH al menos cinco (5) días de servicios de soporte remoto por año calendario, a fin de dar atención de tipo solution architecs de SAP, para ayudar al

BCH en la evaluación de las capacidades de innovación de los paquetes de ampliación de SAP más recientes y sobre cómo puede ser utilizada para los requerimientos del proceso de negocios del BCH. Estos servicios se calendarizan de común acuerdo.

g) Brindar lineamientos de configuración y contenido para las Soluciones del Enterprise Support a través del SAP Solution Manager, Edición Empresarial.

h) Indicar las mejores prácticas para la Administración del Sistema de SAP y las Operaciones de la Solución de SAP para las Soluciones del Enterprise Support.

i) El contenido de configuración y operación de SAP se debe soportar como partes integrales de las Soluciones del Enterprise Support.

j) El Contenido, las herramientas y las descripciones del proceso para la Gestión del Ciclo de vida de SAP deben ser parte del SAP Solution Manager Edición Empresarial, las Soluciones del Enterprise Supporty/o la Documentación aplicable para las Soluciones del Enterprise Support.

2. SERVICIOS DE SOPORTE AVANZADO PARA PAQUETE DE AMPLIACIÓN Y OTRAS ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE DE SAP

Revisiones remotas especiales a través de expertos de la solución de SAP para analizar modificaciones planeadas o existentes en el Sistema SAP de **"EL BANCO"**, e identificar posibles conflictos entre el código personalizado de **"EL BANCO"** y los paquetes de ampliación y otras actualizaciones de las Soluciones del Enterprise Support. Cada revisión se debe realizar para cada modificación específica de los procesos de negocios centrales de **"EL BANCO"**, asimismo, este debe quedar autorizado para recibir dos (2) de los siguientes servicios por año calendario por Solución de Software de SAP.

a) Justificación de modificación: Con base en el suministro por parte de **"EL BANCO"** de la documentación requerida por **"EL CONTRATISTA"** del alcance y diseño de una modificación personalizada planeada o existente en el SAP Solution Manager Edición Empresarial, **"EL CONTRATISTA"** debe identificar la funcionalidad estándar de las Soluciones del Enterprise Support el cual puede cumplir con los requerimientos de **"EL BANCO".**

b) Sostenibilidad del código personalizado: Con base en el suministro por parte de **"EL BANCO"** de la documentación requerida por el **"EL CONTRATISTA"** del alcance y diseño de una modificación personalizada planeada o existente en el SAP Solution Manager Edición Empresarial, el **"EL CONTRATISTA"** debe identificar las salidas del usuario (user exits) y los servicios que pueden estar disponibles para separar el código personalizado del código SAP.

3. SERVICIOS DE COLUMNA VERTEBRAL DEL SOPORTE GLOBAL

a) Debe incluir Servicios de Marketplace de servicio del fabricante SAP, la cual debe ser una base de datos de conocimientos de **"EL CONTRATISTA"** y de su red externa de clientes y parnets a fin que sea un lugar de transferencia de conocimientos hacia el **"EL BANCO".**

b) Debe ponerse a la disposición del **"EL BANCO"** las notas SAP que documenten los defectos que otros clientes o parnets le reportaron al fabricante SAP acerca del software e información relacionada con la manera de solucionar, evitar y eludir los errores; las notas SAP cuando aplique, deben contener correcciones de código que los clientes pueden implementar dentro de su sistema SAP. La nota SAP mencionadas, también pueden documentar problemas relacionados o preguntas de otros clientes y las soluciones recomendadas.

c) Brindar una herramienta para instalar las correcciones y mejoras específicas para los componentes de SAP.

4. SERVICIOS DE SOLUCIÓN DE MISIÓN CRÍTICA

"EL CONTRATISTA" debe incluir información detallada sobre "Soporte de Solución de Misión Crítica" que incluya "Manejo global de mensajes por parte de SAP para problemas relacionados con las Soluciones del Enterprise Support", Centro de Asesoría de Soporte de SAP; Verificaciones de Calidad Continua; Análisis global de causa raíz 24x7 y procedimientos de escalamiento y Análisis de Causa Raíz para Código Personalizado.

5. SERVICIOS PARA OTROS COMPONENTES, METODOLOGÍAS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD

"EL CONTRATISTA" debe incluir información detallada sobre servicios relacionados con componentes y agentes de monitoreo a sistemas; formatos de prueba pre configurados, casos de pruebas, contenido y herramientas para incrementar la eficiencia que incluyen metodologías de implementación y procedimiento estándar, acceso a lineamientos de implementación y operaciones SAP, acceso a participación en la comunidad de clientes y del partners de SAP por medio del portal Marketplace de SAP.

6. ASPECTOS QUE DEBE CUBRIR EL SOPORTE EMPRESARIAL RELACIONADOS CON MENSAJES DE SOPORTE DEL CLIENTE

a) **"EL CONTRATISTA"** debe incluir información detallada de cómo será su proceso de Manejo de Mensajes de Soporte y los niveles de atención y tiempo de respuesta ofrecidos por cada uno de los niveles (correo electrónico, u otro medio de contacto inmediato

b) **"EL CONTRATISTA"** debe incluir información detallada de la gestión de "SLA para Tiempos de Respuesta Inicial" que incluya información detallada del manejo de los "Mensajes de Soporte Prioridad 1 ("Muy Alta')".

c) **"EL CONTRATISTA"** debe incluir información detallada de la forma de gestión de los "SLA para el Tiempo de Respuesta de Acción Correctiva para los Mensajes de Soporte Prioridad 1".

d) **"EL CONTRATISTA"** debe incluir los "Prerrequisitos y Exclusiones" aplicables a la gestión de los "SLA para el Tiempo de Respuesta de Acción Correctiva para los Mensajes de Soporte Prioridad 1.

e) **"EL CONTRATISTA"** debe incluir detalles de la manera en que se aplicaran los "Créditos de Nivel de Servicio".

f) **"EL CONTRATISTA"** debe incluir información detallada del servicio de "Centro de Asesoría del Soporte de SAP" soporte de misión crítica.

7. SERVICIO DE VERIFICACIÓN CONTINUA DE LA CALIDAD (CQC)

"EL CONTRATISTA" debe incluir información detallada de la forma en que realizara la "Verificación Continua de Calidad de SAP.

8. SAP SOLUTION MANAGER EDICIÓN EMPRESARIAL

"EL CONTRATISTA" debe incluir información detallada de las políticas de uso del SAP Solution Manager Edición Empresarial.

9. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

"EL CONTRATISTA" debe incluir información sobre las Responsabilidades de **"EL BANCO"** en la ejecución del Contrato de soporte de licenciamiento y actualización de producto; Requerimientos que deba cumplir **"EL BANCO"** en la ejecución del Contrato de soporte; Características de funcionamiento del Centro de Experiencia de **"EL BANCO"**, así como las funciones básicas del COE de **"EL BANCO"** así como, Otros Términos y Condiciones aplicables.

10 HORARIOS DE SERVICIO

"EL BANCO" requiere que se le brinde atención en horario de oficina, comprendido en días y horas laborables como no laborables, fines de semana y días feriados (24x7x365); sin embargo, dada la criticidad de las operaciones que se realizan en **"EL BANCO"**, se requiere que **"EL CONTRATISTA"** indique en cuál sería el procedimiento y alternativa de atención que brindarían para incidentes o

problemas que ocurran fuera de horarios laborales.

11 PERSONAL DE CONTACTO

"EL BANCO" requiere que **"EL CONTRATISTA"** provea soporte técnico y funcional, cuente con al menos dos (2) personas que sirvan como punto de contacto local (Tegucigalpa, Honduras CA), a fin que este personal apoye, cuando sea necesario a **"EL BANCO"** en gestión y coordinación de tareas con el soporte de niveles superiores.

Dichos contactos se detallan a continuación:

Ingeniero Lilian Castillo	Móvil: 8914-2116 Oficina: 9992-3381
Ingeniero Angélica María Varela	

"EL CONTRATISTA" podrá remplazar estas personas durante la ejecución del contrato, siempre y cuando notifique a esta sustitución con al menos (10) días hábiles de anticipación a **"EL BANCO"**, adjuntando hoja de vida completa del nuevo encargado de contacto y las razones de la sustitución. **"EL BANCO"**, emitirá una nota de aceptación correspondiente y en caso de no estar de acuerdo indicará las razones a efecto que **"EL CONTRATISTA"** del soporte presente otras opciones de sustitución.

12 DOCUMENTOS REQUERIDOS

a) **"EL CONTRATISTA"** debe entregar el contrato de soporte empresarial (Enterprise Support) a favor de **"EL BANCO"**, en forma impresa y electrónica (en CD/DVD en formato Word), en idioma español, mismo que debe contener las políticas de soporte de licenciamiento y actualización de producto correspondiente que incluya la vigencia del mismo.

b) **"EL CONTRATISTA"** debe presentar en forma impresa y electrónica (en CD/DVD en formato Word), en idioma español, la estructura organizacional del centro de atención que se encargará de brindar los servicios del soporte técnico y funcional requerido, indicando números de teléfonos de contacto, nombres, puestos, adjuntando currículo vitae de cada uno de los consultores que lo integran, información de la ubicación física del centro de atención, direccionamiento IP público que utilizará para brindar soporte remoto y detalles técnicos de los niveles de seguridad informática que dicho centro de atención ha implementado para garantizar la seguridad de la información y acceso de los consultores hacia y desde los clientes a los cuales dan soporte técnico y funcional; debe incluirse un diagrama técnico de estos niveles de seguridad y breve explicación de los mismos.

c) **"EL CONTRATISTA"** debe presentar en forma impresa y electrónica (en CD/DVD en formato Word), en idioma español, los Acuerdos de Nivel de Servicio –SLA- (Service Level

Agreements) basados en las condiciones requeridas por **"EL BANCO"**

d) **"EL CONTRATISTA"** brindará sin costo alguno para **"EL BANCO"** acceso a las plataforma o esquemas de capacitación en línea como ser SAP Enterprise Support Academy, Learning Studio, Expert Guided implementations, entre otros, al menos a tres (3) empleados del equipo técnico de **"EL BANCO"**, para entrenamiento en distintos temas relevantes. Los accesos o esquemas deben ser socializados con **"EL BANCO"**, en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de la firma del contrato.

ITEM No.2: CONTRATACIÓN DE UN (1) PAQUETE DE NOVECIENTAS (900) HORAS DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL PARA EL PRODUCTO DE SOFTWARE SAP ERP ECC 6.0 IMPLEMENTADO EN EL BCH CON VIGENCIA POR DOS (2) AÑOS.

"EL CONTRATISTA" proveerá un (1) paquete de soporte técnico y funcional de novecientas (900) horas, con una vigencia de dos (2) años del 1 de enero 2017 al 31 de diciembre de 2018, basado en horas de servicio, mismo que debe cumplir con las especificaciones técnicas que se detallan a continuación:

1) Para garantizar a través de la mejora continua la sostenibilidad y crecimiento de los sub módulos implementados de SAP en **"EL BANCO"**: FI (Finanzas), MM (Materiales), CO (Control de Costos), BCS (Gestión de Presupuesto), HCM (Gestión del Recurso Humano) y desarrollos a la medida mediante programación ABAP (lenguaje propio de SAP) conocidos como módulos de Ventanilla, Compensación, Evaluación de Desempeño y Becas; siendo los procesos de negocio automatizados los siguientes:

a) Contabilidad (mayor general).
b) Gestión del Presupuesto Institucional.
c) Compras Mayores (concursos, licitaciones, etc.).
d) Compras Menores (solicitudes de pedidos, cotizaciones, etc.).
e) Activos Fijos.
f) Colección de Pinacoteca (activos fijos especializados).
g) Almacén de Proveeduría.
h) Colección de objetos numismáticos (ampliación de MM).
i) Gestión de Bóvedas (ampliación del Módulo MM, para la gestión de especies monetarias).
j) Cuentas por Pagar.
k) Caja Chica.
l) Ventanilla.
m) Control de Costos.
n) Cuentas por cobrar.

o) Administración de personal (PA)
p) Estructura organizacional (OM)
q) Reclutamiento y selección (RC)
r) Gestión de tiempos (PT)
s) Nomina (PY)
t) Capacitación (PE)
u) Plan de Carrera y sucesión
v) Cualificaciones
w) Evaluación de desempeño (PD)
x) Compensación (CM)
y) Becas (BC)
z) Portales
aa) WorkFlow

"EL CONTRATISTA" proveerá los siguientes servicios:

a) Estructura de soporte que actúe como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora.

b) Obtener 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 el negocio.

c) Asesoría, atención de consultas, no solo desde el punto de vista técnico-funcional de SAP sino desde el punto de vista del negocio.

d) Un equipo de consultores multidisciplinarios que den soporte a la inversión tecnológica de **"EL BANCO"**, alineando las necesidades de negocios con las necesidades del área tecnológica.

e) Formar en **"EL BANCO"** un nivel de atención interna de nivel 1 (junior), documentando los casos de soporte o mejora presentados y transfiriendo dicho conocimiento al personal de **"EL BANCO"** designado.

2) CANTIDAD DE HORAS Y PERIODO DE SOPORTE REQUERIDO

Se requiere que **"EL CONTRATISTA"** provea un (1) paquete de horas de soporte, con el detalle siguiente:

Paquete constituido por novecientas (900) horas de soporte, que abarque el período del 1 de enero de

2017 al 31 de diciembre de 2018. En caso que, al finalizar dicho periodo, **"EL BANCO"** aún dispone de un remanente de horas, dicho remanente no debe perderse, teniendo las siguientes opciones a favor de **"EL BANCO"**:

a) En caso que se contrate a un nuevo contratista, el número total de horas remantes podrán ser consumidas por **"EL BANCO"** durante los siguientes cuatro (4) meses posteriores al vencimiento del presente contrato.

b) En caso que se contrate con el mismo contratista a el contrato anterior, las horas remanentes serán acreditadas al nuevo paquete de horas de soporte que **"EL BANCO"** adquiera.

3) HORARIOS DE SERVICIO:

"EL BANCO" requiere que se le brinde atención en horario de oficina, comprendido en días y horas laborables como no laborables, fines de semana y días feriados (24x7x365); sin embargo, dada la criticidad de las operaciones que se realizan en **"EL BANCO"**, se requiere que **"EL CONTRATISTA"** indique cuál sería el procedimiento y alternativa de atención que brindarían para incidentes o problemas que ocurran fuera de horarios laborales.

4) PERSONAL DE CONTACTO:

"EL BANCO" requiere que **"EL CONTRATISTA"** provea soporte técnico y funcional y que cuente con al menos dos (2) personas que sirvan como punto de contacto local (Tegucigalpa, Honduras CA), a fin que este personal apoye, cuando sea necesario a **"EL BANCO"** en gestión y coordinación de tareas con el soporte de niveles superiores.
Dichos contactos se detallan a continuación:

Ingeniero Lilian Castillo	Móvil: 8914-2116 Oficina: 9992-3381
Ingeniero Angélica María Varela	

"EL CONTRATISTA" podrá remplazar estas personas durante la ejecución del contrato, siempre y cuando notifique a esta sustitución con al menos (10) días hábiles de anticipación a **"EL BANCO"**, adjuntando hoja de vida completa del nuevo encargado de contacto y las razones de la sustitución. **"EL BANCO"**, emitirá una nota de aceptación correspondiente y en caso de no estar de acuerdo indicará las razones a efecto que el proveedor del soporte presente otras opciones de sustitución.

5) TIPOS DE CASOS DE ATENCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL:

"EL CONTRATISTA" en los casos de atención del soporte técnico y funcional, en base a sus capacidades y procesos deberá brindar atención especializada en al menos las siguientes áreas:

a) Configuraciones funcionales

b) Diseño funcional

c) Programación ABAP

d) Tareas BASIS NETWEAVER

e) Atención y seguimiento de Ticket de Soporte ante el Fabricante SAP

f) Soporte técnico y funcional en los diversos módulos que componen el sistema.

g) Acompañamiento y dirección en pruebas del sistema

h) Atención de Consultas

i) Generación de documentación requerida.

j) Realización de cambios en la configuración de programas y procesos del sistema.

k) Transferencia de conocimiento de la solución aplicada a los casos levantados por **"EL BANCO"**

6) CLASIFICACIÓN DE CASOS:

"EL BANCO" requiere que **"EL CONTRATISTA"** este en plena capacidad técnica y funcional de atender los siguientes esquemas de casos:

a) Mantenimiento Correctivo: Los requerimientos correctivos quedan así determinados cuando alguna funcionalidad ya implementada del SAP no está respondiendo de forma adecuada. respetando los conceptos de integración de SAP, es decir, una corrección/implementación en una funcionalidad puede impactar en otra, en este caso **"EL CONTRATISTA"** debe brindar un equipo multi-funcional de consultores y dispondrá de una contraparte de **"EL BANCO"** como validadores de la solución.

Este mantenimiento incluirá dar soporte a **"EL BANCO"** en la aplicación y comprensión de notas OSS (Publicaciones periódicas de SAP para resolver problemas comunes en un ERP de SAP.)

b) Consulta: Los requerimientos de consultas quedan así determinadas cuando quien las solicita tiene dudas sobre alguna funcionalidad o proceso implementado o no, en SAP.(ejemplo: ¿Cuáles roles se deben aplicar a un usuario para darle acceso al Sistema de Información de Auditoría (SIA)?).

c) Exigencia Legal: Los requerimientos de Exigencia Legal son así clasificados cuando por la fuerza de la ley, **"EL BANCO"** tenga que atender a una solicitud del gobierno local.

d) Adición de Mejoras: Los requerimientos de mejoras quedan así clasificados cuando un analista funcional detecta la necesidad de algún ajuste o implementación de alguna funcionalidad para que los procesos puedan ser mejorados o necesidad de nuevos requerimientos de implementación o alteración de una funcionalidad del sistema. Estos requerimientos pueden provenir de los usuarios finales de **"EL BANCO"** o de los coordinadores internos de Help Desk de **"EL BANCO"**. En este tipo de requerimientos deben respetar los conceptos de integración de SAP, es decir, una corrección / implementación en una funcionalidad puede impactar en otra, en este caso un equipo multi-funcional debe ser involucrado.

La adición de mejoras incluye la creación de nuevos reportes al sistema (reportes Z), ajuste a reportes Z existentes, ampliaciones de reportes y transacciones estándares SAP y adición de validaciones en transacciones.

Para todos los tipos de casos, **"EL CONTRATISTA"** debe estimar la cantidad de horas de soporte que consumirá cada caso y esperar la aprobación de los encargados de Help Desk de **"EL BANCO"**; ninguna hora de soporte podrá ser consumida si no se cuenta con tal aprobación.

7) ENCARGADOS DE HELP DESK EN "EL BANCO":

Esta labor esta delegada en personal del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de **"EL BANCO"**, siendo este personal el punto de contacto directo con **"EL CONTRATISTA"**

8) IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES

"EL BANCO" requiere que toda atención sea realizada en idioma español incluyendo comunicaciones escritas, correo electrónico y que toda documentación que sea entregada a **"EL BANCO"**; solo en caso de tratarse de documentación generada directamente por el fabricante SAP podrá ser entregada en idioma ingles; debiendo **"EL CONTRATISTA"** apoyar a **"EL BANCO"** en la comprensión de tal comunicación dados los términos técnicos que intervienen.

9) STAFF DE CONSULTORES:

"EL CONTRATISTA" mantendrá la existencia permanente de un equipo de consultores especializados en las diversas áreas de atención que requiere el sistema SAP (Coordinación, Funcional, ABAP, BASIS NetWeaver, Interconexiones);

Dichos contactos se detallan a continuación:

No.	Nombre del Consultor	Especialidad
1	Esther Camacaro	SAP MM
2	Caroline Lairet	BASIS
3	Alejandro Acevedo	SAP ABAP
4	Alejandro Oroño	SAP MM
5	Augusto Nuñez	SAP FI
6	Eduardo Marquez	SAP BASIS
7	Edwin Parra	SAP BASIS
8	Marian Arvelo	SAP CO/FI
9	Wendy Villalba	SAP MM/SD
10	Yessica Suarez	SAP ABAP/HCM
11	Jennyffer GonzaleS	SAP FI / HANA
12	Freddy Davila	SAP BASIS

10) REPORTES PERIODICOS REQUERIDOS

"EL BANCO" requiere que **"EL CONTRATISTA"** durante la ejecución del contrato presente al menos los siguientes reportes:

a) Reporte mensual de casos según tipo de incidente y estatus actual.
b) Reporte quincenal de consumo de horas de atención utilizadas y remanentes.
c) Reporte mensual de consumo de horas de atención por caso.
d) Reporte bimensual de incidencias escaladas al fabricante SAP.
e) Reporte mensual de tiempos promedios de atención por parte del BCH a solicitudes de pruebas y aclaración de dudas de parte de los consultores involucrados en los casos levantados; incluyendo recomendaciones de mejora.

Los reportes antes indicados, durante la vigencia del Soporte Contratado deben ser generados por el coordinador del soporte del proveedor y entregados vía correo electrónico al coordinador del soporte de **"EL BANCO"**; sin menoscabo, que el coordinador de soporte de **"EL BANCO"** pueda generar reportes adicionales mediante la herramienta de software de helpdesk que utilice **"EL CONTRATISTA"**.

11) ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

A fin de proteger la seguridad de la información y bienes de la Institución, **"EL CONTRATISTA"** se

compromete a acatar las disposiciones que en esta materia establezca **"EL BANCO"**; 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 BANCO"**

b) Todo consultor miembro del soporte técnico y funcional del oferente debe firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, hoja que debe también ser firmada y sellada por el representante legal de **"EL CONTRATISTA"**.

12) CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE SAP

"EL BANCO" requiere que **"EL CONTRATISTA"** cuente con el respaldo del fabricante SAP, para ello, **"EL CONTRATISTA"** debe mantener vigente el certificado SAP que lo acredite como Partnet Center Of Expertise.

13) PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE INCIDENTES/ PROBLEMAS/ FALLAS DEL SISTEMA QUE PRESENTA IMPACTO

Según la prioridad del incidente/problema/falla de sistema, otorgada por **"EL BANCO"**, el proveedor debe garantizar los siguientes tiempos de respuestas, después de haber reportado la falla:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
URGENTE	Error / problema que presenta impacto inmediato en las operaciones claves del negocio ya sea en el momento o que se lo espere para las próximas 6 horas. Ejemplo: parada 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. Error / problema que atenten contra la integridad del sistema de información.	**"EL CONTRATISTA"** debe iniciar atención del caso como máximo 30 minutos después que **"EL BANCO"** haya levantado el caso. Tiempo de conclusión de la solución definitiva no debe ser mayor a 5 horas Los esfuerzos de **"EL CONTRATISTA"** deben enfocarse en solucionar este incidente, pasando los demás casos a segundo plano
ALTA	Error / problema que presente impacto inmediato en los negocios ya sea en el momento o para las próximas 24 horas.	**"EL CONTRATISTA"** debe iniciar atención del caso como máximo en 3 horas del reporte del

	Ejemplo: falta de disponibilidad en la acción del proceso crítico de la empresa en el sistema debido a problemas intermitentes, problemas con el cierre.	incidente Tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a 12 horas del reporte del incidente
MEDIA	Error / problema con impacto en algunas operaciones del negocios o bien incidencia esperada para los próximos 3 días. Ejemplo.: falta de disponibilidad del sistema, con posibilidad de aplicación de los procedimientos de "backup" o contingencia sin la necesidad de que terceros se vean involucrados; performance del sistema degradado; problemas en rutinas "batch" criticas; múltiplos problemas de comunicación entre aplicaciones	**"EL CONTRATISTA"** debe iniciar atención del caso como máximo en 8 horas del reporte del incidente Tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a 36 horas del reporte del incidente
BAJA	Errores / problemas con impacto en algunas operaciones no críticas del negocio o cuya ocurrencia este esperada para los próximos 7 días. Ejemplo: falla de componente que no impacten los negocios del cliente; perdida de funcionalidad no crítica; problemas en rutinas "batch" no críticas	**"EL CONTRATISTA"** debe iniciar atención del caso como máximo en 16 horas del reporte del incidente Tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a 40 horas del reporte del incidente
NO CRITICA	Errores / problemas que no impactan en las operaciones actuales del negocio. Ejemplo: problemas de documentación.	**"EL CONTRATISTA"** debe iniciar atención del caso como máximo en 24 horas del reporte del incidente. Tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a 72 horas del reporte del incidente

"EL CONTRATISTA" deberá proporcionar la información detallada sobre su proceso de Manejo de casos de Soporte y los niveles de atención, el contacto de las personas en cada uno de los niveles (correo electrónico, u otro medio de contacto inmediato) y el tiempo de respuesta ofrecidos por cada uno.

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

14) PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE MEJORAS

a) En los casos de mejora, no se aplicarán los niveles de priorización antes citados; sin embargo, se requiere que **"EL CONTRATISTA"** entregue a **"EL BANCO"** a más tardar doce (12) horas calendario después de abierto el caso de mejora, una estimación de consumo de horas de soporte y el enfoque de la solución/cambio.

b) Los casos de mejora aprobados por **"EL BANCO"** serán sujetos a seguimiento y monitoreo continuo a fin de lograr su terminación en el plazo definido por la estimación de horas aprobada.

15) FLUJO DE PROCESO REQUERIDO DE ATENCIÓN

Las actividades de Soporte que brinde **"EL CONTRATISTA"** a **"EL BANCO"** requieren que estén enmarcadas en un flujo de procesos ágil y bien documentado que incluya personal interno de **"EL BANCO"** (usuarios Clave), coordinadores del cliente y **"EL CONTRATISTA"**, además de los Consultores involucrados.

a) PLATAFORMA HELPDESK

Adicionalmente **"EL CONTRATISTA"** debe brindar acceso a una plataforma de Help desk automatizado en línea que permita el levantamiento, seguimiento y documentación de los casos de Soporte Técnico y Funcional brindado.

Esta plataforma debe permitir a ambas partes llevar un control preciso de las solicitudes de atención, su estatus, comunicaciones y opiniones relacionadas al caso, así como las soluciones realizadas; 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-.

Se requiere que **"EL CONTRATISTA"** detalle un manual ejecutivo en idioma español que explique las características de su plataforma de Help desk; incluya este manual en el CD/DVD que adjuntará junto con el producto.

b) PROCESO DE GESTIÓN DE CASOS

Cada solicitud debe corresponder a un caso y debe tener un proceso de gestión que incluya al menos los siguientes estados:

- Enviado
- Recibido
- Asignado

- Estimado
- En Proceso
- En Pruebas
- En Espera
- Cerrado

1. El usuario contacta al coordinador interno de **"EL BANCO"** para notificar el problema/mejora.

2. El coordinador revisa en la base de datos de conocimientos una posible solución.

3. Si el coordinador no encuentra una solución procede a crear una nueva solicitud (Caso).

4. El Caso nace con estado "enviado" y es colocado automáticamente a la coordinación del soporte de "**EL CONTRATISTA**".

5. La coordinación del Soporte cambia el CASO a status "recibido" y lo re-asigna al consultor o agente que atenderá el CASO quedando en estado "Asignado".

6. El agente asignado estima el tiempo de resolución, quedando en estado "estimado".

7. Cuando el agente asignado comienza a trabajar en la resolución del problema queda en estado "en proceso".

8. Si el agente necesite más información o ejemplos acerca del problema, el Caso se cambia a estado "más información"

9. El cliente adiciona la información solicitada el estado del Caso cambia a "en proceso" automáticamente.

10. Cuando el agente asignado publica la solución al problema/mejora solicita pruebas al usuario correspondiente cambiando el estado a "Prueba DEV", "Prueba QA" o "Prueba PRD" dependiendo de la situación.

11. Cuando se requiera el Caso podrá ser colocado en estado de "en espera"

12. 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 **"EL BANCO"** en ambiente de Producción es exitosa.

13. Adicionar la historia y solución del problema a la base de datos de conocimiento.

14. Al cierre de cada caso deberá presentar un informe ejecutivo de la solución aplicada, detallando: las ordenes de transporte involucradas en dicha solución o cambio, así mismo el

orden de aplicación. Dicho informe no debe consumir de las horas estimadas para la atención del caso de soporte y la solución; ni horas adicionales.

Se requiere que **"EL CONTRATISTA"** detalle el flujo de atención de cada Caso de Problema/Mejora.

16) NIVELES DE COORDINACIÓN DEL SOPORTE OFRECIDO

"EL BANCO" requiere que **"EL CONTRATISTA"** cuente con un adecuado nivel de coordinación del soporte técnico y funcional ofrecido, para ello es necesario que se disponga de un Coordinador principal del soporte, quien debe estar en continua comunicación con el encargado de soporte SAP de **"EL BANCO"**; en caso que este coordinador principal de **"EL CONTRATISTA"** se ausente temporalmente por vacaciones, situación médica, etc.; **"EL CONTRATISTA"** deberá asignar inmediatamente un Coordinador alterno para garantizar la comunicación entre ambas partes.

Se requiere que **"EL CONTRATISTA"** detalle información sobre su esquema de coordinación de casos.

17) ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR DEL SOPORTE:

Se requiere que **"EL CONTRATISTA"** tenga capacidad para cumplir con los roles abajo detallados:

a) CONSULTORES FUNCIONALES DE **"EL CONTRATISTA"** (CONSULTORES DE NEGOCIO)

1. Atienden los requerimientos correspondientes al soporte y desarrollo de soluciones, asignados por el Coordinador de Soporte de **"EL CONTRATISTA"**.

2. Reportan los resultados al Coordinador de **"EL CONTRATISTA"** utilizando el sistema de software de Help Desk para que la información esté disponible para todos los involucrados en un caso.

3. Llevan a cabo la configuración, el soporte, la implementación de las soluciones a los requerimientos.

4. Participan en las pruebas con los usuarios claves y formalizan la entrega de la implementación del Requerimiento.

5. Documentan los cambios realizados en la configuración o definición de nuevos procedimientos, según los estándares que se tengan establecidos.

6. Llevan el control de los requerimientos recibidos y atendidos, registrando requerimiento, número de horas dedicadas y tiempo invertido en la solución, utilizando el sistema de Help Desk

b) **ABAP (PROGRAMADORES SAP)**

1. Identifican las especificaciones de desarrollos relativos a reportes, extensiones, cargas o formularios.
2. Llevan a cabo el desarrollo e implementación del requerimiento según especificaciones.
3. Validan y prueban con los usuarios claves y consultores, responsables del requerimiento.
4. Documentan la solución según los estándares previstos.
5. Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador de Soporte del Proveedor.

c) **BASIS NETWEAVER (TÉCNICOS DE INFRAESTRUCTURA SAP)**

1. Realiza actividades relacionadas a la infraestructura del sistema, incluyendo: Monitoreo y ajuste de performance, soporte de la infraestructura, manejo de Base de Datos, Programación de tareas (Jobs) administrativos, Solución de problemas reportados
2. Todas estas tareas se deben programar una vez que son solicitadas bajo mutuo acuerdo entre el coordinador de Proveedor y el coordinador de Help desk del BCH.
3. Documenta las actividades realizadas y los nuevos procesos definidos.
4. Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el Coordinador del oferente.

d) **COORDINADOR DE SOPORTE DE "EL CONTRATISTA"**

1. Planifica conjuntamente con el Coordinador de Help desk de **"EL BANCO"**, los recursos y actividades a ser realizadas por el equipo consultor.
2. Asigna recursos para dar respuesta a los requerimientos.
3. Es responsable por la calidad del servicio de los consultores de **"EL CONTRATISTA"**
4. Evalúa el desempeño de los consultores asignados para el soporte de los requerimientos.

5. Participa en las reuniones solicitadas por el Coordinador de **"EL CONTRATISTA"**

6. Analiza con el Coordinador de **"EL BANCO"** los requerimientos que no se corresponden con lo establecido en el Alcance del Contrato de Soporte Suscrito.

7. Propone soluciones a lo interno de **"EL CONTRATISTA"** a problemas o mejoras que estén fuera del Alcance del Contrato de Soporte Suscrito y las canaliza una vez sean aprobadas por el coordinador de **"EL BANCO"**

ITEM NO.3: ADQUISICIÓN DE NUEVO LICENCIAMIENTO

1) **"EL CONTRATISTA"** proveerá un nuevo licenciamiento conforme al cuadro que se detalla a continuación:

NUEVO LICENCIAMIENTO	CANTIDAD
SAP Application Employee Self-Service User	173
SAP Payroll Processing	1 (bloque de 500 licencias)
SAP Application Developer	2

2) El uso de las licencias y el soporte de fabricante ESA estarán sujetos a las siguientes condiciones:

a) Las licencias serán válidas en todo el territorio hondureño.

b) **"EL BANCO"** es el único autorizado a utilizar las licencias del sistema.

c) La licencia de explotación del software permitirá utilizarlo o copiarlo o transferirlo a una computadora de reemplazo siempre que se trate de necesidades de contingencia del sistema.

d) **"EL CONTRATISTA"** entregará un sistema con cobertura de licencias únicas, de tal forma que permita a **"EL BANCO"** instalar y utilizar el sistema en los distintos ambientes (desarrollo, producción en alta disponibilidad, calidad y contingencia), adicionalmente y en función de la opción multiempresas requerida.

e) Como parte del contrato de licenciamiento provisto por **"EL CONTRATISTA"**, éste debe garantizar que las licencias adquiridas por **"EL BANCO"** cuenten con el servicio correspondiente de soporte del fabricante (Enterprise Support SAP, ESA por sus siglas en inglés).

3) Procedimiento de entrega de licencias:

"EL CONTRATISTA" deberá entregar las licencias adicionales que requiere **"EL BANCO"** de la forma siguiente:

a) **"EL CONTRATISTA"** debe entregar a **"EL BANCO"** a través del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales (ABN), el certificado de las licencias, el cual debe ser presentado de manera impresa y electrónica; dicho certificado debe entregarse el mismo día de la firma de contrato.

b) El Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales, remitirá el certificado de las licencias para visto bueno al Departamento de Tecnología y Comunicaciones.

c) El Departamento de Tecnología y Comunicaciones revisará el certificado de licencias conforme al requerimiento del contrato.

d) El Departamento de Tecnología y Comunicaciones remitirá al Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales, el acta de recepción definitiva con su respectivo visto bueno, acreditando la recepción de las licencias.

e) El Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales con el acta de recepción definitiva autorizada por el Departamento de Tecnología y Comunicaciones podrá realizar el pago a **"EL CONTRATISTA"**.

CLÁUSULA CUARTA
OTRAS OBLIGACIONES

"EL CONTRATISTA" se obliga a cumplir las siguientes estipulaciones:

1. Contar con el certificado SAP que lo acredita como Partnet Center Of Expertise.

2. Durante el periodo que dure el Contrato deberá contar con personal debidamente capacitado y certificado en la administración del servicio correspondiente de soporte del fabricante (Enterprise Support SAP, ESA por sus siglas en inglés).

3. Proporcionar la hoja de vida del personal que asignará para efectuar el soporte técnico y funcional

4. Debe garantizar que en todo el período que dure el servicio mantendrá los recursos necesarios para brindar este soporte.

"EL CONTRATISTA" deberá entregar los siguientes documentos:

1. Entregar previo al mantenimiento preventivo y/o correctivo no crítico, al menos con cinco (5) días hábiles de anticipación, un documento de gobernabilidad en el que se describa un detalle de las actividades y los tiempos en que se realizarán. Las actividades a realizar deben homologarse en conjunto con el personal técnico que designe el Departamento de Tecnología y Comunicaciones de **"EL BANCO"**.

2. Presentar quince (15) días hábiles posteriores a la firma del contrato, un plan sugiriendo las fechas y horas en que se realizará el mantenimiento preventivo, a fin de lograr el acuerdo correspondiente sin que afecte la operatividad normal de **"EL BANCO"**

3. Entregar como parte del mantenimiento preventivo y/o correctivo, un reporte escrito en el cual se describan las tareas realizadas, incluyendo detalles tales como comandos ejecutados y los resultados obtenidos, como máximo ocho (8) días hábiles posteriores a la fecha del mantenimiento y en el caso que se requieran aclaraciones sobre dichas tareas, deben proporcionarlas al personal técnico que designe el Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "**EL BANCO**".

"EL CONTRATISTA" debe proporcionar a **"EL BANCO"** el medio de almacenamiento óptico (CD/DVD) correspondientes de las nuevas versiones del sistema operativo o parches de seguridad cuando éstas estén disponibles en el mercado y serán entregadas en el paquete original del fabricante o en su defecto proveerá los accesos para descargar desde el sitio oficial del fabricante en internet, sin costo adicional para el BCH

CLÁUSULA QUINTA
PLAZO DE ENTREGA

1) El plazo para la entrega de los bienes objeto producto de esta contratación, se realizará de la siguiente forma:

a) Servicios de soporte de licenciamiento y actualización de producto con el fabricante SAP (Enterprise Support) y paquete de novecientas (900) horas de soporte técnico y funcional para el SAP ERP del BCH por un período del 1 de enero del 2017 al 31 de diciembre de 2018.

b) Licenciamiento adicional, deberá ser entregado al personal del Departamento de Adquisición de Bienes Nacionales, el mismo día de la suscripción del contrato.

2) La recepción de los bienes entregables objeto de la presente contratación, se llevará a cabo en el Edificio Principal de **"EL BANCO"** ubicado a inmediaciones del Centro Cívico Gubernamental,

frente al Boulevard Fuerzas Armadas en la ciudad capital de Honduras, en presencia de los representantes de los departamentos designados por **"EL BANCO"**, así como del Representante Legal de **"EL CONTRATISTA"** o la persona que éste designe por escrito. "

3) Conforme lo descrito en el segundo párrafo de la Cláusula Segunda, se tendrá un máximo de 30 días calendario, posteriores a la fecha de entrega del contrato para la firma del acta de recepción definitiva una vez que se acredite la disponibilidad de los servicios de soporte.

CLÁUSULA SEXTA
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

"EL CONTRATISTA" se obliga a entregar a **"EL BANCO"** una Garantía de Cumplimiento de Contrato por el valor de **DOS MILLONES CIENTO NOVENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS UN LEMPIRAS CON TRES CENTAVOS (L2,197,401.03),** equivalente al quince por ciento (15%) del monto total del presente Contrato, para garantizar la ejecución y el fiel cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas, plazos, condiciones y obligaciones de cualquier tipo especificadas en el mismo, la cual estará vigente hasta tres (3) meses después del plazo de ejecución del presente Contrato.- Dicha garantía deberá ser entregada a **"EL BANCO"** a más tardar en la fecha en que suscriba el presente Contrato.

La no presentación de esta garantía conforme lo estipulado en el párrafo anterior, dará lugar a la resolución del Contrato sin derivar responsabilidad alguna para **"EL BANCO"**.

CLÁUSULA SÉPTIMA
CONDICIONES DE LA GARANTÍA

La garantía bancaria y/o fianza debe hacer referencia al presente Contrato debe contener las siguientes Cláusulas Obligatorias:

"EL PRESENTE DOCUMENTO SERÁ EJECUTADA POR EL CIEN POR CIENTO (100%) DE SU VALOR POR SIMPLE REQUERIMIENTO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, ACOMPAÑADA DE UN CERTIFICADO DE INCUMPLIMIENTO".

"EL VALOR DE ESTE DOCUMENTO PODRÁ HACERSE EFECTIVO A FAVOR DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS, DESPUÉS DE LA FECHA DE SU VENCIMIENTO, SIEMPRE Y CUANDO EL REQUERIMIENTO DE PAGO SE REALICE DENTRO DEL PLAZO DE VIGENCIA DE DICHO DOCUMENTO".

"EN CASO DE CONTROVERSIA ENTRE LAS CONDICIONES PARTICULARES O GENERALES Y

LAS ESPECIALES, PREVALECERÁN ESTAS ÚLTIMAS".

En el texto de la garantía no debe adicionarse cláusulas que anulen o limiten estas cláusulas obligatorias.

Asimismo, la garantía que se emita a favor de **"EL BANCO",** será solidaria, incondicional, irrevocable y de realización automática, debiendo mantener el mismo valor por el plazo que se ha estipulado para ella.

Dicha garantía debe ser extendida en Honduras a favor de **"EL BANCO"** y podrá consistir en cheque certificado, garantía bancaria o fianza, emitida por una institución bancaria o institución de seguros que opere legalmente en el país.

También se aceptará como garantía los bonos del Estado representativos de obligaciones de la deuda pública, en este caso la garantía deberá inscribirse en el Registro del Banco Central de Honduras en el que figuren anotados dichos valores, quedando inmovilizados y afectos a las obligaciones garantizadas con excepción, en este último caso, de los rendimientos que generen.

El representante legal de la institución bancaria o de seguros, que emita la garantía bancaria o la fianza que corresponda, debe entregar una declaración jurada, cuya firma debe estar autenticada por Notario, mediante la cual deberá expresar en la misma que quienes suscribieron la garantía poseen firma autorizada para emitir tales documentos de acuerdo al Artículo 242 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, asimismo, en dicha Declaración se hará constar que su representada emitió dicha garantía y que no se encuentra comprendida en alguna de las situaciones señaladas en los literales a), b) y c) del Artículo 241 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado; así como de aceptar la obligación estipulada en el literal d) del mismo Artículo.

CLÁUSULA OCTAVA
SANCIONES PECUNIARIAS

En caso de demoras no justificadas en la entrega de los bienes objeto de este Contrato, así como en la prestación del servicio contratado, **"EL BANCO"** deducirá a **"EL CONTRATISTA"** en concepto de multa, por cada día calendario de retraso, la cantidad equivalente al 0.18% del monto del presente Contrato, en concepto de multa de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de las Disposiciones Generales del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República vigente, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Contrato u otra disposición legalmente aplicable.

Si la demora no justificada diese lugar a que el pago acumulado por la multa aquí establecida ascendiera al diez por ciento (10%) del valor de este Contrato, **"EL BANCO"** podrá considerar la

resolución total del mismo y hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento, sin incurrir por esto en ninguna responsabilidad de su parte.

CLÁUSULA NOVENA
CESIÓN DEL CONTRATO O SUBCONTRATACIÓN

No se permitirá la cesión ni la subcontratación, por consiguiente, es entendido por las partes que **"EL CONTRATISTA"** no podrá transferir, asignar, cambiar, modificar, traspasar su derecho de recibir pagos o tomar cualquier disposición que se refiera al Contrato, sin previo consentimiento por escrito de **"EL BANCO"**. Si así sucediese, la cesión o subcontratación, será considerada como incumplimiento del mismo.

CLÁUSULA DÉCIMA
OBLIGACIONES LABORALES DE "EL CONTRATISTA"

"EL CONTRATISTA" asume en forma directa y exclusiva, en su condición de patrono, todas las obligaciones laborales y de seguridad social con el personal que asigne a las labores de revisión, prueba, reparación y soporte de los bienes objeto de este contrato y otros servicios relacionados y cualquier otro personal relacionado con el cumplimiento del mismo, relevando completamente a **"EL BANCO"** de toda responsabilidad al respecto, incluso en caso de accidentes de trabajo o enfermedad profesional y además a responder por cualquier daño o deterioro que en ocasión de la ejecución del Contrato se cause a los bienes de **"EL BANCO"**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA
MEDIDAS DE SEGURIDAD

"EL CONTRATISTA" se obliga a cumplir las medidas de seguridad que **"EL BANCO"** tiene establecidas, para cuyo propósito acatará lo conducente con el Departamento de Seguridad de **"EL BANCO"**, a efecto de instruir a su personal sobre el cumplimiento de tales medidas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA
RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

"EL BANCO" ejercerá su derecho para resolver o dar por terminado el presente Contrato en los siguientes casos:

a) El grave o reiterado incumplimiento de las cláusulas convenidas por parte de **"EL CONTRATISTA"**.

b) La falta de constitución de la garantía de cumplimiento del Contrato a cargo de **"EL CONTRATISTA"**, dentro del plazo correspondiente.

c) La sentencia firme emitida por tribunal competente en la cual se declare que la empresa o su representante están comprendidos en los casos señalados en los artículos 3 y 4 de la Ley Contra el Delito de Lavado de Activos.

d) La disolución de la sociedad mercantil.

e) La declaración de quiebra o de suspensión de pagos de **"EL CONTRATISTA"** o su comprobada incapacidad financiera.

f) Los motivos de interés público o las circunstancias imprevistas calificadas como caso fortuito o fuerza mayor, sobrevivientes a la celebración de Contrato, que imposibiliten o agraven desproporcionalmente su ejecución.

g) El mutuo acuerdo de las partes.

h) Los motivos de interés públicos sobrevivientes a la celebración del presente Contrato que imposibilitan su ejecución.

i) En caso de recorte presupuestario de fondos nacionales, que se efectúe por razón de la situación económica y financiera del país, la estimación de la percepción de ingresos menor a los gastos proyectados y en caso de necesidades imprevistas o de emergencia, de conformidad con las Disposiciones Generales del Presupuesto vigente para este año.

j) Las demás que establezca expresamente este Contrato y la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento.

Cuando la resolución se deba a causas imputables a **"EL CONTRATISTA"**, **"EL BANCO"** la declarará de oficio y sin más trámite hará efectiva la Garantía de Cumplimiento.

"EL BANCO" podrá en cualquier momento resolver el Contrato, salvo que a su juicio mediare fuerza mayor, si **"EL CONTRATISTA"** incumpliere de manera relevante alguna de las obligaciones que asume y que sean significativas para la oportuna y adecuada prestación del suministro objeto del presente Contrato.

En especial, sin que ésta enumeración sea taxativa, constituyen causales de incumplimiento del Contrato por **"EL CONTRATISTA"** las siguientes:

a) La transferencia, aunque fuese parcial, de las obligaciones que asume sin previa autorización de **"EL BANCO"**.

b) La inobservancia de las condiciones generales y especiales del Contrato.

c) Las demás que establezca expresamente este Contrato, la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento.

La notificación de la resolución del Contrato se hará por escrito, a partir de la cual se considerará efectiva la misma, explicando en la nota los motivos en que tal acción se fundamenta.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA
DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

Forman parte de este Contrato, con derechos y obligaciones de igual eficacia entre las partes, los documentos siguientes:

a) El Pliego de Condiciones de la Licitación Pública No.41/2016, sus anexos y enmiendas;

b) La documentación técnica y legal presentada por **"EL CONTRATISTA"**;

c) La oferta económica presentada por **"EL CONTRATISTA".**

d) Las Garantías Bancarias o cheques certificados utilizados para servir como Garantía de cumplimiento;

e) Las resoluciones números 471-12/2016 y 89-3/2017 emitidas por el Directorio de **"EL BANCO"** el 1 de diciembre de 2016 y 9 de marzo de 2017, respectivamente.

f) Los demás documentos complementarios que se hayan originado de esta transacción y en general toda la correspondencia que se gire entre las partes contratantes.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA
CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Se entenderá por fuerza mayor o caso fortuito, todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido resistirse y que impide el exacto cumplimiento de las obligaciones contractuales, tales como: catástrofes provocadas por fenómenos naturales, accidentes, huelgas, guerras, revoluciones o sediciones, naufragio e incendios.

El incumplimiento total o parcial por parte de **"EL CONTRATISTA"** sobre las obligaciones que le corresponden de acuerdo con el presente contrato, no será considerado como incumplimiento si a juicio de **"EL BANCO"** se atribuye a caso fortuito o fuerza mayor, debidamente justificado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA
COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y AUDITORIA

En consideración a la naturaleza de la información suministrada en el presente Contrato, **"EL CONTRATISTA"** está obligado a mantener en absoluta confidencialidad la información, configuraciones técnicas, manuales y procedimientos propiedad de **"EL BANCO"** a los cuales eventualmente tenga acceso durante la ejecución de su trabajo, siendo responsable por los daños y perjuicios que por la divulgación de la misma pueda acarrear a **"EL BANCO"**.

"EL BANCO" se reserva el derecho de realizar auditorías por parte de terceros o personal interno, sobre los servicios suministrados por **"EL CONTRATISTA"**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA
VIGÉNCIA O VALIDEZ

El presente Contrato entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2018 y requerirá de la aprobación por parte del Directorio del Banco Central de Honduras para su validez, asimismo deberá someterse a aprobación por parte del Congreso Nacional de la Republica, en vista que el mismo trascenderá el presente periodo de gobierno

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA
JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Para definir cualquier situación controvertida que no pudiese solucionarse conciliatoriamente, ambas partes expresamente se someten a la jurisdicción y competencia del Juzgado de Letras correspondiente del Departamento de Francisco Morazán de la República de Honduras.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA
NORMAS APLICABLES

En lo no previsto en el presente Contrato y en sus documentos integrantes, serán aplicables las normas contenidas en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento, la Normas que rigen la Contratación y Adquisición de Bienes y Servicios del Banco Central de Honduras, lo previsto en las resoluciones números 471-12/2016 y 89-3/2017 emitidas por el Directorio de "EL BANCO" el 1 de diciembre de 2016 y 9 de marzo de 2017 respectivamente y la demás legislación que rige la materia.

En fe de lo cual y para constancia, suscribimos ante testigos el presente Contrato, en tres (3) ejemplares de un mismo texto, en la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los veintiocho (28) días del mes de abril de dos mil diecisiete (2017).

An IBM Alliance Company

HÉCTOR MÉNDEZ CÁLIX
GERENTE
BANCO CENTRAL DE HONDURAS

JUAN CARLOS ALMENDAREZ
"EL CONTRATISTA"

LUIS FERNANDO NÚÑEZ HERRERA
TESTIGO

DELIA VANESSA FLORES
TESTIGO