



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DIRECTA

NO.08/2017

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE EXTENDIDO TÉCNICO Y FUNCIONAL, ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE LOS PRODUCTOS SYSTECH CONFORMADOS POR VIGIA Y SUS SUBCOMPONENTES, VIGIA DATA MINING Y SYSTECH.EDU, POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDOS DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2017 AL 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN DIRECTA No.08/2017

ÍNDICE

CONTRATACIÓN DIRECTA No.08/2017

Contenido	No. Página
1. Objeto de la contratación	3
2. Condiciones que debe cumplir el oferente	3
3. Plazo de entrega	7
4. Observaciones, discrepancias y omisiones	8
5. Aclaraciones y ampliaciones	8
6. Presentación de la oferta y otra documentación	8
7. Negociación oferta y adjudicación	8
8. Impuestos	9
9. Vigencia del contrato	9
10. Forma de pago	9
11. Obligaciones laborales del contratista	9
12. Medidas de seguridad y confidencialidad	10
13. Normas aplicables	10
14. Anexo No.1: Formato de presentación de la oferta económica	11



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA No.08/2017

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE EXTENDIDO TÉCNICO Y FUNCIONAL, ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE LOS PRODUCTOS SYSTECH CONFORMADOS POR VIGIA Y SUS SUBCOMPONENTES, VIGIA DATA MINING Y SYSTECH.EDU, POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDOS DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2017 AL 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras (BCH) requiere contratar los servicios de soporte extendido técnico y funcional, actualización del software y renovación de licenciamiento de los productos Systech conformados por Vigía y sus subcomponentes, Vigía Data Mining y Systech.edu; el soporte extendido técnico y funcional será mediante un paquete de trescientas sesenta (360) horas, por el término de dos (2) años comprendidos del 4 de septiembre de 2017 al 3 de septiembre de 2019.

2. CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE

2.1 CONDICIONES GENERALES Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO

- a) El oferente debe brindar al BCH los servicios de soporte extendido técnico y funcional, actualización del software y renovación del licenciamiento, conforme al siguiente detalle:

No.	LICENCIAS	Cantidad
	Producto y tipo	
1	Systech Vigía / Licencia Servidor	1
2	Systech Vigía /Licencia Servidor Alta Disponibilidad	1
3	Systech Vigía / Licencia Usuario	25
4	Systech Vigía / Licencia Bank Data Mining / Licencia	1
5	Módulo Plug-in (servicio web)	1
6	Módulo Systech y Módulo E- Learning	1

- b) La contratación del servicio de soporte, actualización del software y renovación del licenciamiento de productos Systech será por el término de dos (2) años comprendidos del 4 de septiembre de 2017 al 3 de septiembre de 2019.
- c) El oferente debe entregar al BCH con la oferta, en forma impresa y electrónica y en idioma español, un borrador de los términos y condiciones bajo los que se regirá la relación comercial producto de este proceso de contratación, conteniendo las políticas de soporte extendido técnico y funcional, actualización del software y renovación del licenciamiento de los productos Systech; que incluya la vigencia del mismo y el detalle del paquete de horas a favor del BCH.



2.2 CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL PAQUETE DE SOPORTE EXTENDIDO TÉCNICO Y FUNCIONAL

- a) El oferente debe contar con una herramienta de software para la administración y control de los casos para soporte vía internet, proveyendo los accesos necesarios al BCH para que éste pueda visualizar el estado de todos los casos de solicitud de soporte.
- b) El oferente debe clasificar la prioridad de los problemas al menos en normal y urgente.
- c) El oferente debe proporcionar soluciones oportunas a casos de incidencias o errores que se detecten en el sistema, para lo cual deberá detallar en la oferta el tiempo mínimo de inicio de atención y tiempo máximo de resolución del problema, tanto para las incidencias de emergencia como las normales.
- d) El oferente debe compartir con el BCH experiencias, conocimientos que coadyuven a la administración de los productos Systech implementados en el BCH, ya sea por medio de asesorías realizadas vía chat, correo electrónico, sitios web de consulta o documentos escritos o digitales.
- e) El oferente debe proveer una estructura de soporte que actúe como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora.
- f) El oferente debe presentar en su oferta técnica al BCH el nombre y la hoja de vida de los consultores calificados para brindar el soporte.
- g) El oferente debe presentar en su oferta técnica el procedimiento propuesto para la atención de las solicitudes y los niveles de escalamiento existentes, así como, la lista de contactos con sus respectivas cuentas de correo y cualquier otra cuenta que pueda ser utilizada como mecanismo de contacto (ej. Cuenta Skype).
- h) En cada requerimiento que el BCH solicite, el oferente debe estimar la cantidad de horas de soporte que consumirá cada caso y proporcionar dicha información a los encargados de las solicitudes por parte del BCH. En caso de que el problema sea imputable a una falla de funcionamiento de los productos Systech (Vigia y sus subcomponentes, Vigia Data Mining y Systech.edu), no se deducirán horas del paquete de soporte ni será contabilizado ningún costo al BCH.
- i) En el caso de las estimaciones de horas que sobrepasen los tiempos estipulados en el paquete de horas de soporte, el oferente debe presentar al BCH un presupuesto propuesto, el cual deberá ser autorizado por el BCH previo a realizar el requerimiento solicitado y por lo tanto la facturación respectiva.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN DIRECTA No.08/2017

- j) En los casos de mejora al software, se requiere que el proveedor entregue al BCH a más tardar doce (12) horas hábiles después de abierto el caso de incidencia, falla, mejora o consulta, una estimación de consumo de horas de soporte y la propuesta de la solución o cambio, según sea el caso.
- k) Cuando el oferente concluya la atención de un incidente, falla o mejora, deberá proporcionar al BCH, a más tardar cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de la implementación de la solución, un informe técnico (físico o digital) conteniendo detalle de las tareas realizadas e información técnica de la solución o cambio aplicado.
- l) El BCH dará por cerrada una solicitud de falla, error, mejora o consulta, cuando los resultados de la solución implementada sean completados y satisfactorios para el BCH o por mutuo consentimiento entre el oferente y el BCH.
- m) Se requiere que el oferente provea un (1) paquete de trescientas sesenta (360) horas de soporte extendido técnico y funcional, que cubra el período de dos (2) años comprendidos del 4 de septiembre de 2017 al 3 de septiembre de 2019.

El BCH requiere que el oferente presente en su oferta técnica, una propuesta para el paquete de horas de soporte extendido que sean vigentes durante todo el período de soporte contratado, sin cortes mensuales que impliquen la pérdida del derecho de uso de dichas horas; en tal sentido, cada mes de soporte tendrá su reporte de consumo, en el cual se indicará la cantidad de horas utilizadas versus la cantidad de horas remanentes disponibles, las que serán acumulables y utilizables por el BCH durante la vigencia del contrato.

2.3 CONDICIONES DE LA ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE

- a) El oferente debe proporcionar acceso al BCH a nuevas versiones de los productos Systech con licencia, así como herramientas y procedimientos para realizar mejoras, las cuales podrán ser realizadas a través de entregas en dispositivos ópticos (CD/DVD) o mediante descargas desde el sitio web provisto por el oferente, sin costo adicional para el BCH.
- b) El oferente debe notificar al BCH el lanzamiento de nuevas versiones de los productos Systech por lo menos tres (3) meses antes de su liberación, certificando además que los cambios efectuados se realicen sobre la versión personalizada utilizada por el BCH.
- c) El oferente debe dar acceso al BCH a manuales y documentos técnicos relacionados con las mejoras a los productos Systech con licencia; ya sea en versión impresa, digital o mediante descargas desde el sitio web provisto por el oferente, sin costo adicional para el BCH.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN DIRECTA No.08/2017

- d) El oferente debe brindar lineamientos claros de configuración y/o parametrización de los productos Systech con licencia, a través de la entrega de guías de configuración, en versión impresa, digital o mediante descargas desde el sitio web provisto por el oferente, sin costo adicional para el BCH.

2.4 HORARIOS DE ATENCIÓN

El BCH requiere que el oferente indique en su oferta técnica, el mecanismo de atención para incidentes o problemas que ocurran fuera de horario de oficina, indicando adicionalmente información detallada de los contactos de soporte, los mecanismos mediante los cuales se realizará la comunicación y niveles de escalamiento ofrecidos.

En este contexto se entiende como horario de oficina del BCH el comprendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora de Honduras (-6 GMT).

2.5 TIPOS DE CASOS DE ATENCIÓN DEL SOPORTE EXTENDIDO TÉCNICO Y FUNCIONAL

Se requiere que el oferente describa en su oferta técnica que el soporte extendido anual incluya al menos las siguientes áreas:

- a. Soporte de mesa de ayuda.
- b. Soporte para instalación e implementación de fixes.
- c. Soporte para instalación e implementación de nuevos releases.
- d. Soporte y consultoría para reglas.
- e. Soporte y consultoría para reportes.
- f. Soporte y consultoría para mapeos.
- g. Soporte y consultoría para configuración y parametrización de subcomponentes del sistema como plug-in y componentes base tomcat/Jboss.
- h. Soporte y consultoría para dispatcher y automatización de procesos.
- i. Soporte y consultoría para actualización automática de tablas de relleno.
- j. Soporte y consultoría funcional y técnica para los productos Systech: Vigia y sus subcomponentes, Vigia Data Mining y Systech.edu.
- k. Soporte y consultoría para incorporación de nuevas listas de control.
- l. Soporte y consultoría para interconexiones del Sistema Vigia con otros sistemas.

2.6 IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES

El BCH requiere que toda atención brindada por el oferente sea realizada en idioma español, incluyendo comunicaciones escritas, correo electrónico y documentación entregada al BCH.

2.7 REPORTES PERIÓDICOS REQUERIDOS

El BCH requiere que el oferente brinde durante la ejecución del contrato, reporte mensual de los requerimientos atendidos y las horas consumidas en la atención de cada uno de ellos, indicando el remanente de horas disponibles. Dicha información



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN DIRECTA No.08/2017

podrá ser recibida por el BCH mediante documentos escritos o vía correo electrónico en formato digital o mediante descargas desde el sitio web provisto por el oferente, sin costo adicional para el BCH.

2.8 ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

A fin de proteger la seguridad de la información y bienes de la Institución, 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 mediante un esquema de conexión remota consensuada.
- b) Todo consultor miembro del soporte técnico y funcional del oferente deberá firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, la cual deberá también ser firmada y sellada por el representante legal del oferente.
- c) Es requerido que el oferente detalle en su oferta técnica, los esquemas de conexión remota mediante los cuales prestará el soporte al BCH.

3. PLAZO DE ENTREGA

- 3.1 El oferente deberá proveer al BCH, las actualizaciones o nuevas versiones del software adquirido por BCH, así como la literatura relacionada a la instalación, actualización y configuración del software, a fin de asegurar el correcto funcionamiento del software; todo lo anterior mediante descargas desde el sitio web provisto por el oferente, sin costo adicional para el Banco; dicha entrega deberá realizarse a más tardar treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de suscripción del contrato.
- 3.2 A partir del siguiente día hábil en que el oferente haya realizado la entrega, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, el Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH emitirá un informe de haber recibido o no a satisfacción los entregables de dicha contratación; asimismo, que el servicio de soporte derivado de esta contratación se encuentre en funcionamiento a partir del 4 de septiembre de 2017.
- 3.3 Si durante el período de revisión se determina que el servicio no cumple con las especificaciones indicadas en el numeral 2 de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, o no se reciben a satisfacción, el BCH se reserva el derecho de rechazar lo entregado. En caso que el oferente considere enmendar y continuar con el proceso, deberá efectuar la(s) sustitución(es) que corresponda(n) a satisfacción del BCH, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la fecha de notificación de no aceptación o rechazo.
- 3.4 Una vez que el oferente haya corregido lo indicado como rechazo o no aceptación, el personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH tendrá un



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN DIRECTA No.08/2017

máximo de cinco (5) días hábiles para realizar la revisión correspondiente previo a la remisión del informe de recibido a satisfacción.

4. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES

- 4.1 En el caso que el oferente encuentre discrepancias y/u omisiones en estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación o tenga dudas sobre su significado, deberá notificarlas por escrito a la Secretaría del Comité de Compras del BCH, a más tardar **cinco (5) días hábiles** antes de la fecha de presentación de la oferta, indicada en la carta de invitación.
- 4.2 El BCH a través de la Secretaría del Comité de Compras, dará respuesta escrita a las consultas recibidas; por lo tanto, no se formularán aclaraciones verbales.

5. ACLARACIONES Y AMPLIACIONES

Si el BCH necesitase hacer aclaraciones o ampliaciones a estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, las hará del conocimiento del oferente mediante comunicación escrita emitida por la Secretaría 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 oferta; además, deberá estar acompañada con las especificaciones técnicas a suministrar, conforme el detalle presentado en el numeral 2 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, más el impuesto sobre ventas, de acuerdo al Anexo No.1 adjunto.

Si se detectaran discrepancias entre precios en letras y cifras se tendrán en cuenta los primeros.

7. NEGOCIACIÓN OFERTA Y ADJUDICACIÓN

- 7.1 Conforme al Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, recibida la oferta económica, la Secretaría 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.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN DIRECTA No.08/2017

8. IMPUESTOS

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

9. VIGENCIA DEL CONTRATO

El servicio tendrá una vigencia de dos (2) años, comprendidos del 4 de septiembre de 2017 al 3 de septiembre de 2019.

10. FORMA DE PAGO

El BCH pagará al contratista el 50% del costo del contrato para el primer año, mediante transferencia cablegráfica, en un (1) sólo pago, en dólares de los Estados Unidos de América a la dirección cablegráfica y banco corresponsal que indique el oferente para efectuar la transferencia, la cual se hará dentro de los primeros treinta (30) días hábiles del mes siguiente al de la presentación del recibo o factura correspondiente que contenga el visto bueno del Departamento de Cumplimiento del BCH, quien para tal efecto enviará un informe de recibo o no a satisfacción acerca de los servicios recibidos.

El 50% restante se cancelará en el primer mes del segundo año del contrato de soporte, en dólares de los Estados Unidos de América, previa presentación del recibo o factura correspondiente que contenga el visto bueno del Departamento de Cumplimiento del BCH, tal y como lo indica el párrafo anterior, incluyendo el informe de recibo o no a satisfacción acerca de los servicios recibidos.

De conformidad con la legislación nacional vigente, los ingresos brutos obtenidos de fuente hondureña 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, por el uso de patentes, diseño, procedimientos y fórmulas secretas, marcas de fábrica y derechos de autor.

Para financiar la presente contratación, el BCH dispone de recursos en su Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2017, se prevé fondos para el año 2018 el que está sujeto a aprobación del Congreso Nacional.

11. OBLIGACIONES LABORALES DEL CONTRATISTA

1.1 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 actividades objeto de esta contratación y cualesquier otro personal relacionado con el cumplimiento del mismo, relevando completamente al BCH de toda responsabilidad al respecto, incluso en caso de accidentes de trabajo y enfermedad profesional y además a responder por cualquier daño o deterioro que en ocasión de la ejecución del Contrato se cause a los bienes del BCH.



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 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, siendo responsables por los daños y perjuicios que por la 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.

13. NORMAS APLICABLES

Esta contratación se hará siguiendo los procedimientos establecidos en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento; Normas que rigen la Contratación y Adquisición de Bienes y Servicios del BCH y demás leyes aplicables.

Todas las comunicaciones deben ser dirigidas a la Secretaría del Comité de Compras, quien también es la Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales, con oficinas situadas en el Banco Central de Honduras, a inmediación del Centro Cívico Gubernamental, frente al Boulevard Fuerzas Armadas.

LUISA ARELY PINEDA PINEDA
Secretaria del Comité de Compras y
Jefe de Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales

IMPM/ROF



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN DIRECTA No.08/2017

ANEXO No.1
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE EXTENDIDO TÉCNICO Y FUNCIONAL, ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE LOS PRODUCTOS SYSTECH CONFORMADOS POR VIGIA Y SUS SUBCOMPONENTES, VIGIA DATA MINING Y SYSTECH.EDU, POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDOS DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2017 AL 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA OFERTA
Contrato soporte extendido y mantenimiento de licenciamiento para Software Systech – Vigia y sus subcomponentes, incluido un (1) paquete de 360 horas, primer año.	
Contrato soporte extendido y mantenimiento de licenciamiento para Software Systech – Vigia y sus subcomponentes, incluido un (1) paquete de 360 horas, segundo año.	
Subtotal	
Retención de impuesto sobre la renta	
Total a pagar	

VALOR TOTAL EN LETRAS MAYÚSCULAS _____

NOTAS:

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

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

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

