



CONTRATACIÓN DIRECTA
No.05/2019

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS SIGUIENTES:

LOTE No.1: SOPORTE TÉCNICO PARA SERVIDOR DE APLICACIONES GLASSFISH DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDOS DEL 16 DE JULIO DE 2019 AL 15 DE JULIO DE 2021.

LOTE No.2: MANTENIMIENTO ESTÁNDAR PARA LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDOS DEL 16 DE JULIO DE 2019 AL 15 DE JULIO DE 2021 Y UN PAQUETE DE MIL CUATROCIENTAS (1,400) HORAS A DEMANDA DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES PARA LOS SISTEMAS BCH-TR, DV-BCH, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.



ÍNDICE

CONTRATACIÓN DIRECTA No.05/2019

CONTENIDO	No. de Página
1. Objeto de la Contratación	3
2. Especificaciones técnicas, requerimientos técnicos y condiciones que debe cumplir el oferente.	3
3. Enlace remoto de consultores.	11
4. Otras obligaciones que se obliga a cumplir el oferente	11
5. Idioma de las comunicaciones.	11
6. Vigencia del Servicio a contratar.	11
7. Observaciones, discrepancias y omisiones	11
8. Aclaraciones y ampliaciones	12
9. Presentación de la oferta y otra documentación	12
10. Negociación de oferta y adjudicación	12
11. Formalización.	12
12. Impuestos.	12
13. Medidas de seguridad y confidencialidad	12
14. Multas y sanciones pecuniarias por incumplimiento	13
15. Forma de pago.	13
16. Anexo No.1 Cuadro sumario de la oferta económica	16
17. Anexo No.2 Cuadro sumario de la oferta económica	17



**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN DIRECTA No.05/2019**

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL SERVIDOR DE APLICACIONES GLASSFISH DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDOS DEL 16 DE JULIO DE 2019 AL 15 DE JULIO DE 2021, MANTENIMIENTO ESTANDAR PARA LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDOS DEL 16 DE JULIO DE 2019 AL 15 DE JULIO DE 2021 Y UN PAQUETE DE MIL CUATROCIENTAS (1,400) HORAS A DEMANDA DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES PARA LOS SISTEMAS BCH-TR Y DV-BCH, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras (BCH), requiere contratar: **Lote No. 1:** Servicio de soporte técnico para el servidor de aplicaciones Glassfish de los sistemas Banco Central de Honduras en Tiempo Real (BCH-TR) y Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH) y **Lote No. 2:** Mantenimiento Estándar de los sistemas Banco Central de Honduras en Tiempo Real (BCH-TR) y Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH), ambos por un período de dos (2) años comprendidos del 16 de julio de 2019 al 15 de julio de 2021 y un paquete de mil cuatrocientas (1,400) horas a demanda de soporte fuera de horario y adecuaciones para los sistemas BCH-TR y DV-BCH, durante la vigencia del contrato.

2. ESPECIFICACIONES, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE.

2.1 LOTE NO.1: SOPORTE TÉCNICO PARA EL SERVIDOR DE APLICACIONES GLASSFISH DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDOS DEL 16 DE JULIO DE 2019 AL 15 DE JULIO DE 2021.

2.1.1 El oferente debe brindar el soporte técnico y actualización de los siguientes productos:

Descripción del Producto	Periodo de soporte y mantenimiento	
	Inicial	Final
Servidor de Aplicaciones Glassfish.	16 de julio de 2019	15 julio de 2021

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

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



- 2.1.4 El servicio de soporte debe incluir modificaciones en caso de ser necesarias para corregir o mejorar la seguridad y/o el desempeño de las instancias del servidor de aplicaciones Glassfish, mediante la instalación de parches de seguridad, los que serán instalados por el proveedor cuando existan nuevas versiones estables disponibles y no alteren o pongan en riesgo la correcta operación de las aplicaciones BCH-TR y DV-BCH. En caso de reportarse problemas posteriores a la instalación de parches de seguridad, el proveedor debe brindar apoyo técnico en aras de resolver el problema producto de la actualización.
- 2.1.5 El oferente debe entregar un servicio de soporte proactivo orientado a anticipar problemas sobre todas las funcionalidades técnicas del software que pudieran eventualmente interrumpir la continuidad de la plataforma operativa a efecto de lograr el mayor grado de disponibilidad de la solución, como ser recomendaciones para la optimización del performance del servidor de aplicaciones Glassfish.
- 2.1.6 El oferente debe brindar soporte técnico en software que incluya la asesoría en la implementación de nuevas configuraciones de las funcionalidades del servidor de aplicaciones Glassfish, así como también la resolución de problemas con respecto a la configuración o uso de la solución y programas relacionados con este, que hayan sido habilitados por el BCH.
- 2.1.7 Recomendar y apoyar en las tareas de instalación y configuración de todos los productos incluidos en el servicio de soporte a contratar, a petición del BCH sin costo adicional.
- 2.1.8 El oferente debe proporcionar el servicio de soporte vía teléfono, correo electrónico y en su caso, la asistencia en vía herramientas de acceso remoto (Webex, Citrix, Adobe Conect, Skype, plataforma de ticket, entre otros), para todo lo relacionado con la operación y funcionamiento de los productos bajo soporte de este proceso de contratación.
- 2.1.9 El oferente debe garantizar que el soporte técnico se iniciará en un tiempo máximo de dos (2) horas, contadas a partir del momento en que la falla sea reportada por el Banco vía llamada telefónica, correo electrónico o sistema de tickets; el oferente debe hacer su mejor esfuerzo para corregir el problema en el menor tiempo posible.
- 2.1.10 El servicio de soporte debe contemplar, sin costo adicional para el BCH, todas las acciones necesarias por parte del proveedor para poner en normal funcionamiento el servidor de aplicaciones Glassfish, y si fuere necesario reinstalará el producto en su totalidad para el buen funcionamiento del mismo y sin comprometer en la medida de lo posible la disponibilidad de cualquier servicio que se brinda con dicho producto.
- 2.1.11 El servicio de soporte técnico y actualización del producto, se realizará en un horario de 8:00 a.m. a 8:30 p.m. (GMT-6), los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año durante la vigencia del contrato, el servicio de soporte debe ser tanto en días laborables como no laborables, fines de semana y días feriados, según sea el caso y en compañía del personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones, sin costo adicional para el BCH.
- 2.1.12 **ACTIVIDADES ADICIONALES QUE COMO MÍNIMO DEBE REALIZAR EL OFERENTE EN CADA REVISIÓN CUATRIMESTRAL**
- 2.1.12.1 Revisión de bitácora de eventos para anticipar problemas de funcionamiento a



efecto de determinar las acciones que correspondan.

2.1.12.2 Este servicio debe incluir revisiones de salud (health check) de las instancias de Glassfish y podrá ser acordado tanto en días y horas laborables como no laborables, fines de semana y días feriados, según sea el caso.

2.1.12.3 Entregar un reporte técnico (correo electrónico, sistema de tickets u hoja de servicio) en el cual se describan las tareas realizadas, eventos críticos encontrados, resultados obtenidos y recomendaciones, en caso que se requieran aclaraciones sobre dichas tareas, deben proporcionarlas al personal técnico que designe el Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH.

2.2 LOTE NO.2 MANTENIMIENTO ESTÁNDAR PARA LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH), POR UN PERÍODO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDOS DEL 16 DE JULIO DE 2019 AL 15 DE JULIO DE 2021 Y UN PAQUETE DE MIL CUATROCIENTAS (1,400) HORAS A DEMANDA DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

2.2.1 ALCANCES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR.

Se requiere que el oferente proporcione los siguientes servicios al BCH:

2.2.1.1 Realizar corrección de errores y defectos de los sistemas BCH-TR (RTGS por sus siglas en inglés) y DV-BCH (CSD por sus siglas en inglés).

2.2.1.2 Informar y entregar al BCH, para todos los casos que requieren resolución de problemas, procedimiento en los que se defina la clasificación del problema encontrado y la fecha estimada en que será resuelto.

2.2.1.3 Realizar cambios al producto, entregando al BCH las actualizaciones de software en respuesta directa a problemas funcionales del mismo, como resultado de actualización de versiones de software base, por ejemplo: sistema operativo, base de datos, servidor de aplicación web, java, componente SOAP y componentes de alta disponibilidad.

2.2.1.4 Realizar cambios en el producto para adaptarlo a las modificaciones que surjan en el formato de los mensajes Swift, mismos que deben ser identificados a través de especificaciones funcionales.

2.2.1.5 Brindar asistencia remota al BCH por lo menos tres (3) veces al año, con el propósito de acompañamiento en la realización de pruebas de escenarios de contingencia, en las fechas acordadas con el BCH.

2.2.1.6 Servicios de instalación de cualquier actualización donde el BCH opere con una versión personalizada del producto.

2.2.2 REQUERIMIENTOS ADICIONALES A LOS ESTABLECIDOS EN EL SERVICIO DE SOPORTE DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR (UN PAQUETE DE MIL CUATROCIENTAS (1,400) HORAS A DEMANDA DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES).



A fin de estar preparados para atender requerimientos técnicos y de negocio no considerados originalmente en el producto cuando éste fue adquirido, los cuales conllevan efectuar personalizaciones del mismo, se requiere contar con un máximo de mil cuatrocientas (1,400) horas de soporte fuera de horario y adecuaciones, las cuales serán solicitadas y utilizadas por el BCH en los siguientes casos:

- 2.2.2.1 Servicios o mantenimiento relacionados con software externo o de terceros utilizados como complementos de los sistemas BCH-TR y DV-BCH, como ser configuraciones, instalaciones u otros.
- 2.2.2.2 Servicios fuera de las horas establecidas en el contrato de mantenimiento, bajo un esquema de veinticuatro horas los siete días de la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año (24x7x365).
- 2.2.2.3 Servicios in situ; entendiéndose "in situ" las oficinas del BCH. Los gastos de viaje y gastos asociados serán acordados previamente entre el oferente y el BCH en base a cada visita individual, para lo cual el oferente remitirá una propuesta al BCH del valor de los gastos de viaje y gastos asociados, la cual será revisada y analizada por el BCH, generando un informe de aceptación o en caso contrario, el BCH efectuará una propuesta al oferente, hasta lograr un acuerdo entre ambas partes.
- 2.2.2.4 Servicios por personalizaciones o mejoras a los sistemas BCH-TR y DV-BCH.
- 2.2.2.5 Cualquier elemento no incluido expresamente dentro del alcance de mantenimiento estándar.

2.2.3 ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL OFERENTE

El BCH requiere que el oferente disponga de un Administrador de Servicios que sea responsable de la operación directa en la administración de los problemas, escalamiento de servicios, administración del cambio y evaluación, utilización de la capacidad y rendimiento del servicio, por lo cual deberá proveer al BCH la lista de personas que desarrollan este rol, así como detallar el procedimiento propuesto para contactarlos.

El Administrador de Servicios debe participar también en el proceso de revisión de mejoras del servicio.

2.2.4 SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL CENTRO DE SOPORTE DEL OFERENTE

2.2.4.1 El BCH requiere acceso a los recursos del oferente durante las horas de operación del servicio de los sistemas del BCH.

2.2.4.2 El oferente debe proveer los recursos más especializados y con la experiencia necesaria para brindar soporte a las aplicaciones y servicios del BCH, de manera que se cumpla con los objetivos de soporte del mantenimiento estándar y paquetes de horas soporte fuera de horario y adecuaciones para la administración de incidentes y problemas, ya sea que éstas se realicen en las oficinas del oferente, a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajería instantánea a contactos convenidos o en las instalaciones del BCH.



2.2.4.3 El BCH puede requerir del Servicio de Mesa de Ayuda del Centro de Soporte para cubrir situaciones de emergencia o situaciones críticas asociadas al negocio, en aquellos casos en que se han aplicado correcciones de emergencia.

2.2.4.4 Todos los problemas notificados al oferente por parte del BCH tendrán una prioridad asignada por el BCH que definirá la severidad y el impacto en los niveles de servicio del BCH, con un tiempo de resolución o marco de escalamiento, para asegurarse que los efectos de los problemas sean limitados o reducidos al mínimo, según los tiempos indicados en el numeral 2.2.5.3 y 2.2.5.4 de estas Especificaciones Técnicas.

El personal asignado por el oferente para dar soporte a través de la Mesa de Ayuda debe tener el nivel suficiente y apropiado de conocimientos de las operaciones del BCH y de los sistemas BCH-TR y DV-BCH implementados en el BCH, para lo cual deberá remitir los currículums u hojas de vida del personal de soporte propuesto, el cual deberá incluir información relacionada con el nombre del sistema del cual ha dado soporte: BCH-TR o DV-BCH, así como el tiempo durante el cual brindó este servicio al BCH.

2.2.4.5 Durante la operación diaria del producto, el oferente debe tomar en cuenta las observaciones del BCH respecto a la administración del problema, considerando efectuar revisiones regulares detalladas en el numeral 2.2.9 "Revisiones del Servicio".

2.2.4.6 El BCH, a través de la mesa de ayuda, podrá confirmar al oferente que el problema ha sido resuelto a satisfacción, con el fin de que éste quede documentado; sin que esto represente una obligación para el BCH.

2.2.4.7 El oferente debe brindar soporte a través de la Mesa de Ayuda, de lunes a viernes, en el horario de 8:30 am a 8:30 pm, hora local de Honduras y calendario operativo de los sistemas del BCH para el soporte de mantenimiento estándar.

2.2.4.8 El oferente debe indicar de manera detallada el procedimiento a seguir por el BCH para solicitar asistencia los fines de semana y días festivos.

2.2.4.9 El BCH requiere que se indique en su oferta técnica, el mecanismo de atención para incidentes y problemas que ocurran tanto en horario laboral como fuera de horario de oficina; dicho mecanismo debe detallar el nombre, puesto, correo electrónico, mensajería instantánea, teléfonos y niveles de escalamiento ofrecidos.

2.2.5 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CASOS ABIERTOS PARA SOPORTE (RASTREO DE CASOS)

2.2.5.1 El oferente debe contar con una herramienta de software para la administración y control de los casos para soporte vía internet (request tracker), proveyendo los accesos necesarios al BCH para que éste pueda visualizar el estado de todos los casos de solicitud de soporte.

2.2.5.2 El oferente debe clasificar la prioridad de los problemas al menos en: normal y urgente.



2.2.5.3 En el caso de problemas clasificados como prioridad urgente, se requiere que el oferente considere lo siguiente:

a) **El BCH establece como requerimientos mínimos para catalogar un problema con prioridad urgente:**

- i. El servicio ha fallado. Algunos procesos claves u horas de corte no están disponibles ocasionando implicaciones legales si no se resuelve dentro del período meta establecido.
- ii. El servicio está seriamente afectado y el rendimiento está limitado.
- iii. Componentes significativos en el producto evitan que el procesamiento ocurra y el BCH desconoce las medidas correctivas que se puedan implementar.
- iv. El servicio ha fallado y se ha identificado la causa potencial, por lo que se requiere investigación adicional para dar una solución al problema.
- v. El BCH y el oferente convienen que el problema reportado requiere manejarse con prioridad urgente.

b) **Tiempo de respuesta del oferente para casos establecidos con prioridad urgente**

El Centro de Soporte del oferente responderá dentro de un rango máximo de cinco (5) minutos a las solicitudes a través de los diferentes medios de contacto llamadas telefónicas, mensajería instantánea, correo electrónico, asignando personal de soporte técnico para la solución del caso en un tiempo máximo de treinta (30) minutos desde la notificación del problema por parte del BCH.

c) **Marco de tiempo para resolución de casos establecidos con prioridad urgente**

El oferente debe corregir o proveer una solución alternativa dentro de las dos (2) horas después de la notificación del problema por parte del BCH.

El oferente asignará personal con un nivel de conocimientos apropiado para investigar y trabajar con el BCH en completar la solución del problema y entregarla al BCH.

En los problemas definidos como prioridad urgente y notificados dentro del horario del soporte de mantenimiento estándar, tanto la investigación como los trabajos realizados serán proporcionados por el oferente sin limitación al horario del nivel de servicio acordado.

d) **Resolución de problemas complejos**

Cuando el tipo de problema sea complejo o requiera de conocimientos adicionales para investigar y proveer al BCH la corrección del problema o la



implementación de una solución definitiva, el oferente proveerá al BCH reportes por hora sobre el estado del trabajo y las estimaciones de tiempo en que consideran estará disponible la solución.

2.2.5.4 En el caso de problemas clasificados como prioridad normal, se requiere que el oferente considere lo siguiente:

a) **El BCH establece como requerimientos mínimos para catalogar un problema con prioridad normal:**

- i. El servicio está impactado, reduciendo el rendimiento del mismo por lo que se recurre a ejecutar una solución alternativa.
- ii. Las investigaciones realizadas por el personal del BCH determinan que la solución temporal aplicada permite operar por un periodo de tiempo razonable mientras el oferente proporciona una solución permanente.
- iii. Un problema no se resuelve en el marco del tiempo acordado pudiendo llegar a afectar un determinado servicio, por lo que se requiere que el oferente revise el código fuente del producto para proveer una solución al problema.
- iv. Cuando se considera que una reparación aplicada al producto ha corregido un problema de manera definitiva y se requiere incluirla en una versión futura.

b) **Tiempo de respuesta del oferente para casos establecidos con prioridad normal**

El Centro de Soporte del oferente responderá al BCH durante horas normales de operación de los sistemas BCH-TR y DV-BCH.

c) **Marco de tiempo para resolución de casos establecidos con prioridad normal**

El estado de estos problemas será incluido en las comunicaciones diarias vía medios de notificación definidos (correo electrónico, entre otros) para determinar la situación de la "corrección" o alternativas planeadas por parte del oferente.

Los reportes de estado y de progreso de los casos de soporte deben ser provistos para efectuar con el oferente revisiones periódicas del servicio con el fin de establecer mejoras.

El oferente debe proveer un plan con fechas establecidas para la corrección de errores o implementación de soluciones alternativas que corrijan el problema.

d) **Seguimiento de casos de soporte**



En las reuniones remotas de revisión de servicio el BCH planteará la priorización de las fechas de entrega propuestas por el oferente.

2.2.6 INVESTIGACIÓN DE CASOS DE SOPORTE

Durante la investigación de un problema reportado al oferente, el BCH proporcionará a personal autorizado del oferente las facilidades de acuerdo a los procesos de control de acceso remoto definidos.

2.2.7 ACTUALIZACIONES

Todos los cambios (sean estos planeados o no) que hayan sido previamente entregados como corrección a un problema en un ambiente productivo, requieren ser instalados por el BCH en los Ambientes de Producción y Contingencia, con asistencia del personal designado por el oferente, después de que el BCH haya realizado pruebas exitosas de la corrección propuesta en el Ambiente de Pruebas.

Asimismo, el oferente debe entregar toda la documentación (configuraciones técnicas, manuales de usuarios y procedimientos) producto de las actualizaciones realizadas; así como brindar entrenamiento a personal técnico del BCH.

2.2.8 SOPORTE AL BCH PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ACTUALIZACIÓN DEL PRODUCTO

2.2.8.2 Los errores descubiertos durante las pruebas realizadas por el BCH serán registrados en el Centro de Soporte del oferente.

2.2.8.3 El BCH requiere que el oferente lo asista durante la instalación y prueba de cualquier actualización. El soporte y la ubicación de los recursos del oferente dependerán de la criticidad de la versión, de la complejidad o del requerimiento. La ubicación de los recursos del oferente será determinada para cada actualización.

2.2.8.4 El oferente debe trabajar con el BCH para entender y convenir la naturaleza del proceso de planeamiento, la estrategia de prueba y la naturaleza de las destrezas y requerimientos de respuesta que se requieren del oferente para dar soporte al BCH.

2.2.8.5 El oferente debe hacer todos los esfuerzos necesarios para proveer correcciones a los errores reportados en las pruebas, dentro de un marco de tiempo razonable acordado de manera mutua y en conformidad con el plan de pruebas establecido.

2.2.9 REVISIONES DEL SERVICIO

El BCH y el oferente deben realizar reuniones semestrales, no necesariamente presenciales sino utilizando redes de comunicación electrónica, para efectuar revisión del servicio de soporte y mantenimiento. Los cambios que puedan surgir como parte de las revisiones, serán acordados y documentados tanto por el oferente como por el BCH, de acuerdo a la metodología que proponga el oferente.

3. ENLACE REMOTO DE CONSULTORES.

Aplica para ambos Lotes.



A fin de proteger la seguridad de la información y bienes del BCH, el oferente del soporte técnico y funcional, se compromete a acatar las disposiciones que en esta materia establezca el BCH; entre las que se encuentran:

3.1 Todo acceso remoto del oferente será realizado desde una dirección IP pública, previamente notificada y aceptada por el BCH mediante un esquema de conexión remota conforme procedimiento definido de control de acceso.

3.2 El oferente, debe firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, misma que además debe ser firmada y sellada por el representante legal del oferente.

4. OTRAS OBLIGACIONES QUE SE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE

Aplica para ambos Lotes.

4.1 Contar con personal debidamente capacitado, calificado y con experiencia en la administración y configuración para brindar el servicio de soporte respectivo.

4.2 Entregar acuerdos de nivel de servicio que garantice la atención a la solución de problemas del objeto de esta contratación y la ejecución de mejoras proactivas a las configuraciones del mismo.

4.3 Proporcionar la información del nombre, cargo, dirección de correo y teléfonos de los contactos del personal técnico y administrativo que brindarán la asistencia del servicio de soporte contratado a fin que el BCH cuente con los canales de comunicación para solicitar el servicio de soporte respectivo.

5. IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES

Aplica para ambos Lotes.

El BCH requiere que toda comunicación sea realizada en idioma español, incluyendo comunicaciones escritas, correos electrónicos y documentación entregada al BCH generada por el oferente.

6. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

Aplica para ambos Lotes.

La vigencia del servicio objeto de esta contratación será de dos (2) años comprendidos del 16 de julio de 2019 al 15 de julio de 2021.

7. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS U OMISIONES

7.1 En el caso que el oferente encuentre discrepancias u omisiones en estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, o tenga dudas sobre su significado, deberá notificarlas por escrito a la Secretaria 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.



- 7.2 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.
- 7.3 Los errores en las ofertas, cualesquiera que éstos sean, correrán por cuenta y riesgo del oferente.

8. ACLARACIONES Y AMPLIACIONES

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

9. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

- 9.1 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.
- 9.2 El precio total ofertado debe ser expresado en dólares de los Estados Unidos de América, descrito en letras y números, de acuerdo a los cuadros sumarios descritos en el Anexo No.1 y 2 adjuntos, valor del cual se le retendrá el impuesto sobre la renta correspondiente.
- 9.3 Si se detectan discrepancias entre precios en letras y cifras se tendrán en cuenta los primeros.

10. NEGOCIACIÓN DE OFERTA Y ADJUDICACIÓN

- 10.1 Conforme el 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.
- 10.2 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.

11. FORMALIZACIÓN

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

12. IMPUESTOS

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

13. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

- 13.1 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.



- 13.2 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.

14. MULTA Y SANCIONES PECUNIARIAS POR INCUMPLIMIENTO

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

Si la demora no justificada diese lugar a que el pago acumulado por la multa aquí establecida excediera del diez por ciento (10%) del valor del contrato, el BCH podrá considerar la resolución del mismo, excepto en los casos en que el área técnica del BCH recomiende la continuidad de la contratación.

15. FORMA DE PAGO

Para financiar la presente contratación, el BCH cuenta con recursos en su presupuesto del 2019; asimismo, consideró recursos en sus Anteproyectos de Presupuesto para los Ejercicios Fiscales 2020 y 2021 para cubrir los pagos correspondientes a dichos años, lo cual quedará sujeto a que se dé la aprobación presupuestaria correspondiente por parte del Congreso Nacional de la República.

El costo de la misma se cancelará mediante transferencia cablegráfica en dólares de los Estados Unidos de América, según el detalle siguiente:

Lote No. 1

Servicios de soporte técnico de Servidor de Aplicaciones Glassfish:

Se cancelará en forma cuatrimestral, dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la prestación del servicio, contra entrega del recibo o factura correspondiente y reporte con el detalle de las tareas realizadas en el período facturado, debiendo contener el visto bueno del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH, donde se acredite que el servicio fue recibido satisfactoriamente.

Lote No. 2

Servicios de mantenimiento estándar de los sistemas BCH-TR y DV-BCH:

- i. **Primer pago:** se cancelará el sesenta y dos punto cincuenta por ciento (62.50%) del monto del contrato para este lote, dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de presentación correcta de la factura, la cual debe contener el visto bueno de los departamentos de Sistema de Pagos y Operaciones Monetarias del BCH, quienes emitirán un único informe de recibo o no a satisfacción.
- ii. **Segundo pago:** se cancelará el treinta y siete punto cincuenta por ciento (37.50%) restante del monto del contrato para este lote en febrero del 2020, debiendo cumplirse las condiciones de pago indicadas en el literal i) anterior.

Servicio de soporte técnico de un paquete de mil cuatrocientas (1,400) horas a demanda, para utilizar para la implementación de oportunidades de mejora o soporte fuera de horario en los sistemas BCH-TR y DV-BCH.



La facturación de las horas se realizará por evento, según las horas ejecutadas; el pago se efectuará dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de presentación correcta de la factura, misma que deberá contar con el visto bueno del departamento de Sistema de Pagos y/o de Operaciones Monetarias, según corresponda, quienes deben emitir un informe de recibo o no a satisfacción de lo ejecutado.

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 edificio del BCH, ubicado en el Bulevar Fuerzas Armadas en la capital de la República.


FANNY MARISABEL TURCIOS BARRIOS
Jefe Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales
y Secretaria del Comité de Compras

Dirección postal:

Banco Central de Honduras
Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar Fuerzas Armadas
Apartado Postal No.3165
Tegucigalpa, MDC, Honduras, C.A.
Teléfono (504) 2216-1000, ext.10902

Correo electrónico:

adquisiciones@bch.hn



ANEXOS



ANEXO No.1
CUADRO SUMARIO DE LA OFERTA ECONÓMICA

Lote No.1

Descripción	Valor de la oferta (En dólares EUA)
Contratación del servicio de soporte técnico para servidor de aplicaciones Glassfish de los sistemas Banco Central de Honduras en Tiempo Real (BCH-TR) y Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH), por un período de dos (2) años comprendidos del 16 de julio de 2019 al 15 de julio de 2021.	
Valor a pagar	

Nota: Para efectos tributarios y cuando proceda el BCH retendrá y enterará al fisco los impuestos que conforme a Ley correspondan. El Artículo 5, numeral 6, establece que las regalías y otras sumas pagadas por el uso de patentes, diseño, procedimientos y fórmulas secretas, marcas de fábrica y derechos de autor, pagarán el por veinticinco por ciento (25%) en concepto de impuesto sobre la renta sobre el valor total contratado.

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

LUGAR

FECHA

**ANEXO No.2**
CUADRO SUMARIO DE LA OFERTA ECONÓMICA**Lote No.2**

DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA OFERTA (En dólares EUA)
Contratación de mantenimiento estándar de los sistemas Banco Central de Honduras en Tiempo Real (BCH-TR) y Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH), por un período de dos (2) años comprendidos del 16 de julio de 2019 al 15 de julio de 2021.	
Valor a pagar	

Nota: Para efectos tributarios y cuando proceda el BCH retendrá y enterará al fisco los impuestos que conforme a Ley correspondan. El Artículo 5, numeral 6, establece que las regalías y otras sumas pagadas por el uso de patentes, diseño, procedimientos y fórmulas secretas, marcas de fábrica y derechos de autor, pagarán el por veinticinco por ciento (25%) en concepto de impuesto sobre la renta sobre el valor total contratado.

VALOR TOTAL EN LETRAS MAYÚSCULAS: _____.

HORAS A DEMANDA SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES

DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA OFERTA (En dólares EUA)
Valor de la hora de soporte fuera de horario y adecuaciones para los Sistemas BCH-TR y DV-BCH, durante la vigencia del contrato. Máximo de mil cuatrocientas horas (1,400)	
Valor a pagar por hora	

Nota: Para efectos tributarios y cuando proceda el BCH retendrá y enterará al fisco los impuestos que conforme a Ley correspondan. El Artículo 5, numeral 6, establece que las regalías y otras sumas pagadas por el uso de patentes, diseño, procedimientos y fórmulas secretas, marcas de fábrica y derechos de autor, pagarán el por veinticinco por ciento (25%) en concepto de impuesto sobre la renta sobre el valor total contratado.

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

LUGAR

FECHA

