



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA No. 03/2015

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE NEGOCIACIÓN DE DIVISAS (SENDI).

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras, en lo sucesivo denominado "El Banco", requiere contratar los servicios de soporte técnico para el Sistema Electrónico de Negociación de Divisas (SENDI) y una capacitación especializada en la configuración y ajustes al código fuente de dicho sistema.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CONTRATACIÓN DE UN PAQUETE DE HORAS, PLAN DE CONTINGENCIA Y TALLER DE CAPACITACIÓN

2.1 Disponer de un paquete de doscientas (200) horas contratadas para que de manera inmediata y oportuna se brinde a "El Banco" soporte técnico especializado con experiencia y conocimiento del funcionamiento y código fuente del SENDI, el cual permita resolver incidencias y problemas que pudiesen ocasionar interrupciones en la continuidad del negocio; así como brindar solución a solicitudes de cambio que las áreas de negocio de "El Banco" realicen para incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras en el sistema.

2.2 Contar con un plan de contingencia para el soporte del SENDI basado en la contratación de un segundo paquete de setenta y cinco (75) horas máximo incluido en este contrato, que será facturado según el consumo que se vaya efectuando; esta modalidad se activará únicamente cuando el primer paquete de horas se haya agotado.

2.3 Disponer de un taller de capacitación especializado para instruir al personal técnico del Área de Mantenimiento de Sistemas (AMS) del Departamento de Tecnología y Comunicaciones (TyC) de "El Banco" en materia de arquitectura, librerías, clases, objetos, métodos, funciones, procedimientos, código fuente, etc. del SENDI; así como ajustes y cambios que se deban realizar a los mismos, a fin que el personal técnico de "El Banco" pueda dar soporte y mantenimiento directo al SENDI a corto plazo.

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

3.1 VIGENCIA Y LOCACIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

3.1.1 El paquete de horas para el servicio de soporte técnico y/o atención a requerimientos por nuevas funcionalidades o mejoras en el SENDI tendrá una vigencia de un (1) año calendario, contado a partir de la fecha de firma del contrato.

3.1.2 El servicio de soporte del SENDI será proporcionado por "El Oferente" de forma remota, ya sea vía teléfono, Skype o cualquier otra herramienta de asistencia remota o en línea, que convenga "El Oferente" y "El Banco".



- 3.1.3** En caso que "El Banco" requiera que personal de "El Oferente" se desplace a Honduras, "El Banco" asumirá los costos por boletos de avión, alojamiento y viáticos para lo cual se realizará el proceso de autorización y gestión ante las autoridades de "El Banco".
- 3.1.4** El taller de capacitación sobre el SENDI se efectuará de manera remota en las(s) fechas(s) que establezca "El Banco".

3.2 PAQUETE DE SOPORTE TÉCNICO

- 3.2.1** Brindar servicio de soporte técnico y atención a requerimientos por nuevas funcionalidades o mejoras en el SENDI, conforme se detalla en este documento de especificaciones técnicas.
- 3.2.2** Brindar acceso al personal de "El Banco" a manuales y documentos técnicos relacionados con el software SENDI y sus subcomponentes; derivados del servicio de soporte técnico objeto de este contrato ya sea en versión impresa, digital o a través de un sitio en internet desde donde se podrán descargar sin costo adicional para "El Banco".
- 3.2.3** Apoyar al personal de "El Banco" en los lineamientos de configuración del software SENDI.
- 3.2.4** Recomendar las mejores prácticas para la administración del sistema SENDI.
- 3.2.5** Efectuar revisión remota del sistema SENDI, para identificar conflictos de rendimiento en el aplicativo u otros que sean relevantes; revisión que se realizará una vez al año, en fecha acordada entre ambas partes, a dicha revisión se le conocerá como "Verificación Continua de Calidad de SENDI" y mediante la cual "El Oferente" dará recomendaciones técnicas a "El Banco" sobre ajustes o mejoras que se deben realizar al SENDI.
- 3.2.6** Otorgar acceso al personal técnico de "El Banco" vía web a una base de datos de conocimientos de problemas y soluciones relacionadas al SENDI, a través de la herramienta de asistencia que brinde "El Oferente".

3.3 ALCANCES DEL SOPORTE A CONTRATAR

- 3.3.1** Garantizar la mejora continua, sostenibilidad y crecimiento de los componentes y subcomponentes del SENDI en "El Banco".
- 3.3.2** Proveer una estructura de soporte que actúe como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora que "El Banco" requiera.
- 3.3.3** Proponer soluciones oportunas a casos de incidencias o problemas que se detecten en el sistema y que por tanto requieran ser resueltos en el menor tiempo posible a fin de evitar impactar en la continuidad del negocio.



- 3.3.4** Brindar asesoría y atención a consultas, desde el punto de vista técnica e infraestructura del SENDI.
- 3.3.5** Compartir con "El Banco" experiencias, transferencia de conocimientos, de tal forma que el personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones alcance un alto nivel de madurez en el sistema.
- 3.3.6** Apoyar a "El Banco" para que se constituya un grado de atención interna de primer nivel y así solo sean escaladas a mediano plazo las incidencias o cambios que ameriten atención directa de "El Oferente"; para lograr esta meta, "El Oferente" deberá documentar los casos de soporte o mejora presentados y transferirá dicho conocimiento al personal designado por "El Banco".

3.4 HORARIOS DE ATENCIÓN

El soporte técnico requerido por "El Banco" abarcará el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. (hora de Honduras) de lunes a viernes.

Sin embargo, "El Banco" requiere que se le brinde altos niveles de atención, por lo que "El Oferente" debe indicar claramente en su propuesta técnica, el mecanismo de atención para incidentes o problemas que ocurran fuera de horario de oficina; dicho mecanismo debe detallar el nombre, puesto, correo electrónico, cuenta Skype, teléfonos y niveles de escalamiento ofrecidos.

3.5 TIPOS DE CASOS DE ATENCIÓN COMPRENDIDOS EN EL SOPORTE TÉCNICO DE LAS HORAS A CONTRATAR

Se requiere que "El Oferente" cuente con capacidades y procesos para brindar atención especializada en al menos las siguientes áreas:

- a) Configuración del sistema.
- b) Diseño funcional para evaluar el impacto que un cambio en el sistema pueda tener.
- c) Programación o desarrollos nuevos.
- d) Soporte para tareas de infraestructura y seguridad informática.
- e) Soporte técnico en los diversos componentes que integran el sistema SENDI.
- f) Acompañamiento y dirección en pruebas del sistema.
- g) Atención de consultas.
- h) Generación de documentación técnica requerida en idioma español.
- i) Realización de cambios en la configuración de programas y procesos del sistema.
- j) Transferencia de conocimiento de la solución aplicada a los casos levantados por "El Banco".
- k) Asistencia técnica para "El Banco" en caso de realizarse migraciones de los productos SENDI instalados hacia otros servidores.
- l) Asesoramiento integral al personal de "El Banco" en el ajuste y aplicación de nuevas reglas de negocio, dada la experiencia de "El Oferente" en casos similares.
- m) Asesoría en mejoras de procesos internos y aplicación de metodologías.



- n) Apoyo en la preparación de materiales y aclaración de dudas para atender capacitaciones de usuarios de negocio y personal técnico informático.
- o) Apoyo en la revisión de resultados del sistema, considerando un set de datos definido.
- p) Soporte en consultoría tecnológica y de procesos.
- q) Asistencia de mesa de ayuda para los encargados del SENDI en "El Banco", la que estará a cargo del personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "El Banco".
- r) Desarrollo de nuevos reportes en base a especificaciones funcionales presentadas por "El Banco".
- s) Soporte en temas de servicios y automatización de procesos.
- t) Ajustes a Jobs (trabajos) y procedimientos almacenados existentes.
- u) Soporte a los servicios web que se conectan con los sistemas Banco Central de Honduras en Tiempo Real (BCH-TR) y Sistema de Aplicaciones y Procesos (SAP).
- v) Generación de documentación técnica del sistema.

3.6 CLASIFICACIÓN DE CASOS

"El Banco" requiere que "El Oferente" esté en plena capacidad técnica y funcional de atender los siguientes esquemas de casos:

- 3.6.1** Mantenimiento correctivo derivado de un incidente: los requerimientos correctivos quedan así determinados cuando alguna funcionalidad implementada del sistema no responde de forma adecuada.

Este tipo de requerimiento se debe tratar respetando los conceptos de integración del sistema mismo, es decir, la corrección/implementación de una funcionalidad no debe impactar en otra, en este caso "El Oferente" debe brindar un equipo multifuncional de consultores y dispondrá de una contraparte de "El Banco" como validador de la solución.

Este mantenimiento incluirá dar soporte a "El Banco" en la aplicación y comprensión de publicaciones, parches o despliegues de cambios en el sistema, a través de recomendaciones técnicas dadas por "El Oferente".

Se requiere que "El Oferente" indique en su propuesta técnica, un plan detallado de instalación e implementación de entregas y correcciones, para conocer la metodología utilizada para la realización de dichas tareas.

Se debe considerar que por la criticidad del sistema SENDI estos despliegues deben ser probados previamente en un ambiente de pruebas y sólo si los resultados son satisfactorios se procederá a su traslado al ambiente de producción, usualmente en horario nocturno, salvo que la situación amerite una aplicación de emergencia en ambiente de producción, en cuyo caso siempre debe haber superado las pruebas correspondientes en el ambiente de pruebas.



- 3.6.2** Esclarecimiento de dudas: los requerimientos de esclarecimiento de dudas quedan determinados cuando "El Banco" tiene alguna duda o consulta sobre alguna funcionalidad o proceso implementado o no en el SENDI
- 3.6.3** Cambios por exigencias legales o de proceso: los requerimientos de exigencia legal o de procesos son clasificados cuando por la fuerza de la ley externa o interna, "El Banco" tenga que atender a una solicitud de cambio en el sistema SENDI.
- 3.6.4** Adicción de mejoras: los requerimientos de mejoras llamados gestiones de cambio, serán presentados por las áreas de negocio de "El Banco" a través del Departamento de Tecnología y Comunicaciones para que se realicen ajustes o implementaciones de alguna funcionalidad en el sistema.

Lo anterior incluye la creación de nuevos reportes (reportes a la medida), ajustes a reportes existentes, adición de alertas, validaciones y funcionalidades en el sistema.

3.7 CONTROL DE HORAS DEL PAQUETE DE SOPORTE

Para todos los tipos de casos, se requiere que "El Oferente" al momento de recibir una solicitud de "El Banco", estime previamente la cantidad de horas de soporte que consumirá para atender el caso y notifique dicha estimación a "El Banco".

Por lo anterior, esperará la aprobación de las horas estimadas por parte de los encargados del sistema SENDI de "El Banco", ya que ninguna hora de soporte podrá ser consumida si no se cuenta con la aprobación correspondiente. Las horas aprobadas serán denominadas para objeto de control como "horas comprometidas".

Es entendido que el monto de horas aprobadas es el máximo de horas que pueden ser utilizadas en un caso, pero al concluir a satisfacción el caso atendido, "El Oferente" deberá reportar la cantidad de horas reales consumidas, las cuales serán conocidas como "horas reales consumidas en el caso".

Las horas consumidas del caso siempre serán iguales o menores a las horas comprometidas; si por algún motivo la estimación de horas no fue exacta y "El Oferente" requiere más horas, deberá tramitar y justificar las mismas ante "El Banco".

"El Oferente" deberá gestionar la autorización de estas horas a través de un portal web de soporte en el cual "El Banco" pueda cargar el caso y dar seguimiento al mismo.

3.8 ENCARGADOS DEL SISTEMA SENDI EN "EL BANCO"

Esta labor esta delegada en el personal del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "El Banco", siendo ellos el punto de contacto directo con "El Oferente" contratado. Para cada caso que se presentará ante "El Oferente", "El Banco" documentará el requerimiento en un formato preestablecido.



3.9 IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES

"El Banco" requiere que toda atención de parte de "El Oferente" se realice en idioma español incluyendo comunicaciones escritas, correos electrónicos, documentación del sistema, etc.

En caso que la documentación del sistema se presente en un idioma distinto al español, esta deberá venir acompañada con su respectiva traducción para evitar interpretaciones erróneas.

3.10 STAFF DE CONSULTORES TÉCNICOS

"El Banco" requiere que "El Oferente" garantice la existencia permanente de un equipo de consultores especializados en la diversas áreas de atención que requiere el sistema SENDI (coordinación, desarrollo, infraestructura, seguridad informática, interconexiones); para tal fin, se requiere que "El Oferente" brinde en su propuesta técnica la información de su estructura organizacional, información curricular de sus consultores y diagramas y procedimientos de sus procesos de atención, indicadores de control de calidad y niveles de escalamiento existentes.

La información curricular de cada consultor debe estar acompañada de una fotocopia impresa a color y digital de su documento de identificación personal o pasaporte vigente, certificados obtenidos y certificación académica respectiva.

3.11 REPORTES PERIÓDICOS REQUERIDOS

"El Banco" requiere que "El Oferente" brinde durante la ejecución del contrato al menos los siguientes reportes:

- Reporte mensual de casos según el tipo y estado actual.
- Reporte mensual de casos por consumo de horas de atención utilizadas, comprometidas y remanentes.

Es entendido que dichos reportes deben ser generados por el coordinador de "El Oferente" y entregados vía correo electrónico al coordinador que "El Banco" designe; sin menoscabo que el coordinador de "El Banco" pueda generar reportes adicionales mediante la herramienta de software que utilice "El Oferente" para el control de los casos escalados.

3.12 ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

A fin de proteger la seguridad de la información y bienes de "El Banco", "El Oferente" se compromete a acatar las disposiciones que en esta materia establezca "El Banco"; entre las que se encuentran:

- 3.12.1** Todo acceso remoto de un consultor será realizado desde una dirección IP pública previamente notificada y aceptada por "El Banco".



3.12.2 Todo consultor miembro del soporte técnico debe firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, la que también será firmada y sellada por el Representante Legal de "El Oferente".

Es requerido que "El Oferente" brinde a "El Banco", el esquema de conexión remota mediante el que pretende dar atención a "El Banco", los mecanismos de seguridad informática establecidos en dicho esquema y los que dispone en sus oficinas y terminales de los consultores a fin de preservar la seguridad de la información y bienes de "El Banco".

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

Según la prioridad del incidente/problema/falla de sistema, otorgada por "El Banco", "El Oferente" debe brindar los siguientes tiempos de respuestas:

INCIDENTES/PROBLEMAS/FALLAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCION DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
URGENTE	Error / problema que presenta impacto inmediato en las operaciones claves del negocio ya sea en el momento o que se lo espere para las próximas seis (6) horas. Ejemplo: Paro total del sistema; falta de disponibilidad de los procesos considerados críticos para los cuales no se cuenta con un proceso alternativo; falta de disponibilidad del sistema debido a problemas intermitentes. Error / problema que atente contra la integridad del sistema de información.	"El Oferente" debe iniciar atención del caso en un máximo de dos (2) horas hábiles después que el "El Banco" haya levantado el caso en el portal utilizado. El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a cinco (5) horas hábiles desde el reporte escalado por "El Banco"; con la excepción de un problema que amerite mayor tiempo, en cuyo caso, "El Oferente" deberá acordar el plazo de conclusión con los encargados de "El Banco". En este tipo de problema, se requiere que se brinde un soporte 24x7 con aras a encontrar la solución de forma inmediata y garantizada. Los esfuerzos de "El Oferente" deben enfocarse en solucionar el incidente, pasando los demás casos a segundo plano.



INCIDENTES/PROBLEMAS/FALLAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCION DEL EVENTO	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO
ALTA	Error / problema que presente impacto en el negocio pero que se cuente con un mecanismo alternativo para operar.	"El Oferente" debe iniciar atención del caso en un máximo de tres (3) horas hábiles después del reporte del incidente. El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a ocho (8) horas hábiles del reporte del incidente.
MEDIA	Error / problema con impacto en algunas operaciones del negocio o bien incidencia esperada para los próximos tres (3) días. Ejemplo: falta de disponibilidad del sistema, con posibilidad de aplicación de los procedimientos de respaldo o "backup" o contingencia sin la necesidad de que terceros se vean involucrados; performance del sistema degradado; problemas en rutinas "batch" críticas; múltiples problemas de comunicación entre aplicaciones.	"El Oferente" debe iniciar atención del caso en un máximo de doce (12) horas hábiles después del reporte del incidente. El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a treinta y seis (36) horas hábiles del reporte del incidente.
BAJA	Error / problema con impacto en algunas operaciones no críticas del negocios o cuya ocurrencia este esperada para los próximos siete (7) días. Ejemplo: falla de componente que no impacte en el negocio; perdida de funcionalidad no crítica; problemas en rutinas "batch" no críticas.	"El Oferente" debe iniciar atención del caso en un máximo de treinta y seis (36) horas hábiles después del reporte del incidente. El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a cuarenta y ocho (48) horas hábiles del reporte del incidente.
NO CRÍTICA	Error / problema que no impacta en las operaciones actuales del negocio. Ejemplo: problemas de documentación.	"El Oferente" debe iniciar atención del caso en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles después del reporte del incidente. El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a setenta y dos (72) horas hábiles del reporte del incidente.



- Para todos los horarios, la hora oficial de cálculo, es la hora de Honduras (-6 GMT).
- Se requiere que "El Oferente" indique en su propuesta técnica, los esquemas de priorizaciones ofrecidos y cómo estos se ajustan a las necesidades de "El Banco" descritos, los que serán denominados Acuerdos de Nivel de Servicio Requeridos (SLA).

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

- a) Se reporta caso A de tipo **URGENTE** hoy a las 2:00 p.m.; el soporte por parte de "El Oferente" debe iniciar atención a más tardar las 4:00 p.m. del mismo día y dar solución a más tardar las 7:00 p.m. en la misma fecha. (para el caso URGENTE aplica el soporte 24/7).
- b) Se reporta caso B de prioridad **ALTA** hoy a las 10:00 a.m.; el soporte por parte de "El Oferente" debe iniciar atención a más tardar la 1:00 p.m. del mismo día y dar solución a más tardar las 9:00 a.m. del siguiente día hábil. (no aplica soporte 24/7).

3.14 PRIORIZACIONES DE ATENCIÓN A CASOS DE MEJORAS, CAMBIO Y CONSULTAS

- En los casos de mejora o cambio, no se aplicarán los niveles de priorización antes citados (SLA); sin embargo, se requiere que "El Oferente" entregue a "El Banco" a **más tardar doce (12) horas hábiles** después de abierto el caso de mejora, cambio o consulta, una estimación de consumo de horas de soporte y el enfoque de la solución o cambio.
- Los casos de mejora o consulta 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.

3.15 FLUJO DE PROCESO REQUERIDO DE ATENCIÓN

Las actividades de soporte que brinde "El Oferente" a "El Banco" deberán estar enmarcadas en un flujo de procesos ágil y bien documentado que incluya personal interno de "El Banco" y de "El Oferente".

Cada solicitud de soporte ya sea de incidente o cambio debe corresponder a un caso y debe tener un proceso de gestión que incluya al menos los siguientes estados:

- Enviado o solicitado por "El Banco".
- Recibido por "El Oferente".
- Asignado a un consultor.
- Estimación de tiempo del caso.
- En proceso o caso atendiéndose.
- Solicitud de más información.
- Entregado para pruebas de "El Banco".



- En espera o Stand by.
- Resuelto en producción.
- Caso cerrado o atendido.

Flujo del proceso

- a) El área de negocio contacta al coordinador de "El Banco" para notificar el incidente-problema/mejora/cambio.
- b) El coordinador de "El Banco" revisa en la base de datos de conocimientos una posible solución interna.
- c) Si el coordinador de "El Banco" no encuentra una solución, el área de negocio procede a documentar la nueva solicitud (caso).
- d) El caso nace con estado "enviado o solicitado" y es colocado automáticamente a la coordinación del soporte de "El Oferente".
- e) El coordinador de "El Oferente" cambia el caso a status "recibido" y lo reasigna al consultor o agente que lo atenderá, quedando en estado "Asignado".
- f) El agente asignado estima el tiempo de resolución, quedando el caso en estado "Estimado".
- g) Cuando el agente asignado comienza a trabajar en la resolución del problema queda en estado "En Proceso".
- h) Si el agente necesita más información o ejemplos acerca del problema, el caso se cambia a estado "Solicitado más Información".
- i) Cuando el cliente de "El Banco" adiciona la información solicitada el estado del caso cambia a "En Proceso" automáticamente.
- j) Cuando el agente asignado publica la solución al problema/mejora, solicita pruebas al usuario correspondiente cambiando el estado a "Pruebas de Usuario" dependiendo de la situación.
- k) Cuando se requiera, el caso podrá ser colocado en estado inactividad o "En Espera" mientras ocurra un hecho o suceso relevante; durante este proceso las tareas de consultoría se detienen.
- l) Si el resultado ha sido exitoso entonces se cambia a estado "Resuelto en Producción" paso previo a dar el caso por "Cerrado"; el caso se cierra si la verificación final del usuario de "El Banco" en ambiente de Producción es exitosa.
- m) Adicionar la historia y solución del problema a la Base de Datos de conocimiento.

Dado que este esquema será crucial para el adecuado control y seguimiento de los casos, se solicita a "El Oferente", indicar en su propuesta la forma en que sus servicios se acoplan al flujo de atención de cada caso de problema, mejora o cambio citado; asimismo, que describa detalladamente su herramienta de software para la gestión de casos y cómo esta apoyará en éste proceso de seguimiento.

3.16 PLATAFORMA HELPDESK

"El Oferente" debe brindar a "El Banco" acceso a una plataforma de Mesa de Ayuda o HELP DESK automatizada en línea que permita el levantamiento, seguimiento y documentación de los casos de soporte técnico escalados.



Esta plataforma debe permitir a ambas partes llevar un control preciso de los casos de atención, su estatus, comunicaciones y opiniones relacionadas, así como la solución encontrada; esta herramienta de software debe contribuir a la gestión del conocimiento de los casos y sus soluciones; siendo necesario que la misma pueda ser accedida vía navegadores de Internet (Browsers).

3.17 NIVELES DE COORDINACIÓN DEL SOPORTE OFRECIDO

“El Banco” requiere que “El Oferente” cuente con un adecuado nivel de coordinación del soporte técnico ofrecido, para ello es necesario que se disponga de un coordinador principal del soporte y un coordinador alterno.

Se requiere que “El Oferente” indique en su propuesta técnica, información de sus niveles de coordinación conforme a lo solicitado.

3.18 ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE “EL OFERENTE”

3.18.1 DESARROLLADORES

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

3.18.2 TÉCNICOS DE INFRAESTRUCTURA DE “EL OFERENTE”

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



3.18.3 COORDINADOR DE SOPORTE DE "EL OFERENTE"

- a) Planifica conjuntamente con el coordinador de "El Banco", los recursos y actividades a ser realizadas por el equipo consultor.
- b) Asigna recursos para dar respuesta a los requerimientos.
- c) Es responsable por la calidad del servicio de los consultores de "El Oferente".
- d) Evalúa el desempeño de los consultores asignados para el soporte de los requerimientos.
- e) Participa en las reuniones solicitadas por el coordinador de "El Banco".
- f) Analiza con el coordinador de "El Banco" los requerimientos que no corresponden con lo establecido en el alcance del contrato de soporte suscrito.
- g) Propone soluciones a problemas o mejoras que estén fuera del alcance del contrato de soporte suscrito y las canaliza una vez sean aprobadas por el coordinador de "El Banco".

3.19 PERFIL REQUERIDO DEL PERSONAL DE "EL OFERENTE"

- 3.19.1 Profesional universitario con título de ingeniería o licenciatura en informática, sistemas o ciencias de la computación.
- 3.19.2 Conocimientos avanzados en programación Microsoft.NET, clases y programación orientada a objetos.
- 3.19.3 Conocimientos de base de datos Oracle 10g o superior.

4. TALLER DE CAPACITACIÓN

"El Banco" requiere que "El Oferente" brinde un **Taller de Capacitación** de veinticuatro (24) horas sobre los componentes que integran el sistema SENDI, distribuidas en los siguientes temas:

Tema	Horas
Introducción a la funcionalidad y arquitectura de SENDI	1
Base de Datos SENDI (Diccionario, paquetes, etc.)	3
Código Fuente de Subasta	4
Código Fuente de Negociación Directa	4
Código Fuente de Interfaz LBTR	3
Código Fuente Bodega de Datos	1
Código Fuente MIDOI	1
Código Fuente SIGEF	2
Jobs y Otras Consideraciones	1
Sesión de Preguntas Técnicas	3
Seguridad	1
Total	24



4.1 ESPECIFICACIONES DE LA CAPACITACIÓN

El taller de capacitación tendrá los siguientes lineamientos:

- 4.1.1** Se efectuará en línea (online), por lo que los participantes de "El Banco" estarán en las instalaciones de "El Banco" con su respectivo equipo de cómputo, audio y micrófono, enlazados con el instructor que brinde la capacitación vía herramienta tecnológica Skype o similar.
- 4.1.2** El instructor de "El Oferente" deberá entregar al menos tres (3) semanas antes del inicio de la capacitación lo siguiente:
 - Presentaciones POWERPOINT o PDF.
 - Diagramas de flujo de procesos.
 - Diagramas de clases del sistema.
 - Listado de programas y JOBS.
 - Consideraciones especiales en el manejo del sistema.
- 4.1.3** La documentación precitada, será conocida como material del taller de capacitación y será entregada mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "El Banco" con copia al Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales.
- 4.1.4** El taller de capacitación será impartido por tema, en las fechas que establezca "El Banco", sin embargo el calendario de clases podrá ser consensuado anticipadamente entre ambas partes. Según lo estime "El Banco", el taller de capacitación podrá ser impartido de forma continua o en fechas alternas, en este último caso para que el personal que reciba la capacitación tenga la oportunidad de realizar pruebas y verificaciones sobre el tema recibido.
- 4.1.5** El taller de capacitación será impartido por el instructor de "El Oferente" al personal que designe "El Banco".
- 4.1.6** El taller de capacitación podrá interrumpirse sólo por debida emergencia de "El Banco" o a solicitud escrita de "El Banco".

4.2 PERFIL REQUERIDO DEL INSTRUCTOR DE LA CAPACITACIÓN

- 1.** Profesional universitario con título de ingeniería o licenciatura en informática, sistemas o ciencias de la computación.
- 2.** Conocimientos avanzados en programación Microsoft.NET, clases y programación orientada a objetos.
- 3.** Conocimientos de base de datos Oracle 10g o superior.

5. ENTREGABLES Y FORMA DE PAGO

"El Banco" pagará a "El Contratista" en forma directa mediante transferencia cablegráfica en dólares estadounidenses, según el detalle de los entregables siguientes:



SERVICIO 1. SOPORTE TÉCNICO

ENTREGABLE	FORMA DE PAGO
Firma del Contrato.	El pago total del valor de doscientas (200) horas por el servicio de soporte técnico especializado correspondiente al primer paquete, se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la firma del contrato.
Informe de implementación trimestral por soluciones a requerimientos de nuevas funcionalidades o mejoras en el SENDI, recibido a satisfacción por "El Banco" (dicho documento deberá presentarse en formato PDF conteniendo la firma y sello de "El Oferente").	El pago total del valor de las horas consumidas en cada trimestre correspondientes al segundo paquete de setenta y cinco (75) horas incluido como parte de este contrato, se realizará al finalizar cada trimestre, previa presentación de un informe técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones indicando el total de horas consumidas durante el trimestre; y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la factura correspondiente, la cual debe contar con el visto bueno del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "El Banco".

SERVICIO 2. TALLER DE CAPACITACIÓN

ENTREGABLE	FORMA DE PAGO
Informe de finalización del Taller de Capacitación (dicho documento deberá presentarse en formato PDF conteniendo la firma y sello de "El Oferente").	El pago total del valor del taller de capacitación, se realizará previa presentación de un informe del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de haber recibido a satisfacción dicha capacitación; y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la factura correspondiente, la cual debe contar con el visto bueno del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de "El Banco".

El Artículo 5 numeral 6) de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, establece que 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.



6. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES

- a) 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, deben notificarlas por escrito a la Secretaria del Comité de Compras de "El Banco", a más tardar cinco (5) días hábiles antes de la fecha de presentación de la oferta, indicada en la carta de invitación.
- b) "El Banco" a través de la Secretaria del Comité de Compras, dará respuesta escrita a las consultas recibidas, por lo tanto no se formularán aclaraciones verbales.

7. ACLARACIONES Y AMPLIACIONES

Si "El Banco" necesitase hacer aclaraciones o ampliaciones a estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, se harán del conocimiento de "El Oferente" mediante comunicación escrita emitida por la Secretaria del Comité de Compras.

8. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

- 8.1** La oferta económica debe ser remitida vía correo electrónico, a más tardar en la fecha y hora indicadas en la nota de invitación a presentar cotización; además debe estar acompañada con las especificaciones técnicas a suministrar, conforme el detalle presentado en los Numerales No.2 y 3 de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación.
- 8.2** El precio total ofertado debe ser expresado en dólares estadounidenses, descrito en letras y números de acuerdo al Cuadro Sumario descrito en el Anexo No.1 adjunto, valor al que se le retendrá el impuesto sobre la renta correspondiente.
- 8.3** Si se detectan discrepancias entre precios en letras y cifras se tendrán en cuenta los primeros.

9. NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA

- 9.1** Conforme con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, recibida la oferta económica, la Secretaria del Comité de Compras de "El Banco" procederá a la negociación de la oferta económica con "El Oferente", con el propósito de obtener las condiciones económicas más ventajosas para la Institución.
- 9.2** 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 de "El Banco"; la adjudicación será comunicada por la Secretaría del Directorio de "El Banco" a "El Oferente".

10. IMPUESTOS

Para efectos tributarios y cuando proceda "El Banco" retendrá y enterará al fisco los impuestos que conforme a Ley correspondan.



11. FORMALIZACIÓN

La adjudicación será comunicada a "El Contratista" por la Secretaría del Directorio de "El Banco".

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

La vigencia del servicio será de un (1) año, contado a partir de la fecha de firma del contrato.

13. MEDIDAS DE SEGURIDAD

- a)** 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 "El Banco".
- b)** "El Contratista", está obligado a mantener en absoluta confidencialidad la información, configuraciones técnicas, manuales y procedimientos propiedad de "El Banco" a las cuales eventualmente tenga acceso durante la ejecución de su trabajo.

Todas las comunicaciones deben ser dirigidas a la Secretaria del Comité de Compras, quien también es la Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales, con oficinas situadas en el tercer piso del Edificio Principal del Banco Central de Honduras en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central.

LUISA ARELY PINEDA PINEDA

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



Dirección postal:

Banco Central de Honduras
Barrio El Centro, Avenida Juan Ramón Molina
1ra Calle, 7ma Avenida
Apartado Postal No.3165
Tegucigalpa, MDC, Honduras, C.A.

Teléfono (504) 2216-1000 ext.2335, 2336
Fax (504) 2237-2485

Correos electrónicos:

adquisiciones@bch.hn	Correo de adquisiciones
luisa.pineda@bch.hn	Luisa Arely Pineda Pineda Secretaria del Comité de Compras y Jefe del Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales
deisy.rodriguez@bch.hn	Deisy Rodríguez Guerrero de Brune Jefa División de Adquisiciones y Contrataciones Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales
isbela.pavon@bch.hn	Isbela Marisela Pavón Martínez Jefa Sección de Adquisiciones Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales



ANEXO



ANEXO No.1
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

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

Cantidad	Descripción	Valor Total de la Oferta
1	Paquete (principal) de doscientas (200) horas de servicio de soporte técnico especializado.	
1	Paquete (de contingencia) de setenta y cinco (75) horas de servicio de soporte técnico especializado	
1	Taller de Capacitación	
	Subtotal	
	Menos (25%) Impuesto Sobre la Renta(ISR)	
	Valor total de la oferta económica	

VALOR TOTAL EN LETRAS MAYÚSCULAS

NOTAS:

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

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

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