



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA No.08/2015

“CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR Y PAQUETE DE SEISCIENTAS SETENTA Y SEIS (676) HORAS DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH); Y CONTRATACIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA EL SERVIDOR DE APLICACIONES GLASSFISH”

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras (BCH) requiere contratar el mantenimiento estándar y paquete de soporte de seiscientas setenta y seis (676) horas de soporte fuera de horario y adecuaciones de los sistemas del BCH en Tiempo Real (BCH-TR) y la Depositaria de Valores del BCH (DV-BCH) y contratación de soporte y mantenimiento para el servidor de aplicaciones Glassfish.

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

Ver Anexo No.3.

3. IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES

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

4. IMPUESTOS

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

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 Secretaria del Comité de Compras.

6. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES

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, debe 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.

El BCH a través de la Secretaria del Comité de Compras, dará respuesta escrita a las consultas recibidas, por lo tanto no se formularán aclaraciones verbales.

Los errores en las ofertas, cualesquiera que estos sean, correrán por cuenta y riesgo del oferente.



7. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

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 del servicio a suministrar, conforme el detalle presentado en el Anexo No.2 de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación.

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 del cual se le retendrá el impuesto sobre renta correspondiente.

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

8. NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA

Conforme con 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.

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.

9. FORMALIZACIÓN

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

10. VIGENCIA DEL SERVICIO A CONTRATAR

La vigencia del servicio será de dos (2) años, contados a partir del 16 de julio de 2015.

11. FORMA DE PAGO

1	Contrato de soporte y mantenimiento de los sistemas BCH-TR y DV-BCH	Se realizarán tres (3) pagos que, previa presentación correcta de factura, se efectuarán dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de presentación correcta de la factura, misma que debe contar con el visto bueno de los Departamentos: Sistema de Pagos, Operaciones Monetarias y Tecnología y Comunicaciones quienes emitirán un único informe de recibo o no a satisfacción de lo ejecutado. Los pagos se liquidarán así: • 25% en el mes de inicio del contrato. • 50% en febrero del 2016. • 25% en febrero del 2017.
---	---	--



2	Contrato de soporte y mantenimiento para el servidor de aplicaciones GLASSFISH	Se realizarán tres (3) pagos que, previa presentación correcta de factura, se efectuarán dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de presentación correcta de la factura, misma que debe contar con el visto bueno del Departamento de Tecnología y Comunicaciones quien emitirá un informe de recibo o no a satisfacción de lo ejecutado; los pagos se liquidarán así: • 25% del costo de soporte al inicio del contrato. • 50% del costo de soporte en febrero del 2016. • 25% del costo de soporte en febrero del 2017.
3	Paquete de SEISCIENTAS SETENTA Y SEIS (676) horas a utilizar para la implementación de oportunidades de mejora o soporte fuera de horario.	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 debe contar con el visto bueno del Departamento que solicitó el servicio (Sistema de Pagos u Operaciones Monetarias), para lo cual emitirá un informe de recibo o no a satisfacción de lo ejecutado, en cumplimiento al requerimiento presentado.

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.

Para financiar parcialmente la presente contratación, “EL BANCO” dispone de recursos en su Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2015 y ha previsto incorporar recursos en los anteproyectos del presupuesto para los años 2016 y 2017 para cubrir los pagos correspondientes a dichos años, consecuentemente, esta contratación en lo que corresponde a dichos años se sujeta a que se dé la aprobación legislativa del gasto.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD

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 BCH.

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. ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

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:



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. .

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

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 BCH en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central.


DEISY RODRIGUEZ GUERRERO
Secretaria, a.i. del Comité de Compras
Jefe, a.i. 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 o 2336
Fax (504) 2237-2485

Correo electrónico:

adquisiciones@bch.hn

Correo de adquisiciones



ANEXOS



ANEXO No.1
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR Y PAQUETE DE SEISCIENTAS SETENTA Y SEIS (676) HORAS DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH); Y CONTRATACIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA EL SERVIDOR DE APLICACIONES GLASSFISH.

DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA OFERTA
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR DE LOS SISTEMAS DE BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH)	
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA EL SERVIDOR DE APLICACIONES GLASSFISH	
Total	
(-) Retención de impuesto sobre la renta	
Valor 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



ANEXO No.2
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

PAQUETE DE SEISCIENTAS SETENTA Y SEIS (676) HORAS DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES DE LOS SISTEMAS BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH) A SER PAGADOS SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE HORAS DE SOPORTE QUE EL BCH SOLICITE DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA OFERTA
CONTRATACIÓN DE PAQUETE DE SEISCIENTAS SETENTA Y SEIS (676) HORAS DE SOPORTE FUERA DE HORARIO Y ADECUACIONES DE LOS SISTEMAS DE BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN TIEMPO REAL (BCH-TR) Y DEPOSITARIA DE VALORES DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS (DV-BCH)	
Total	
(-) Retención de impuesto sobre la renta	
Valor 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



ANEXO No.3

ESPECIFICACIONES, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE

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

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

- 1.1. Realizar corrección de errores y defectos de los sistemas BCH-TR (LBTR por sus siglas en inglés) y DV-BCH (CSD por sus siglas en inglés).
- 1.2. Informar y entregar al BCH, para todos los casos que requieren resolución de problemas, procedimiento en el que se defina la clasificación del problema encontrado y la fecha estimada en que será resuelto.
- 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.
- 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.
- 1.5. Brindar asistencia remota al BCH 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.
- 1.6. Servicios de instalación de cualquier actualización donde el BCH opere con una versión personalizada del producto.

2. ALCANCES DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA EL SERVIDOR DE APLICACIONES GLASSFISH.

- 2.1. Soporte preventivo y correctivo para todas las instancias de Glassfish instaladas en cuatro (4) servidores físicos, sobre los cuales se encuentran instaladas las aplicaciones BCH-TR y DV-BCH, tanto en ambiente productivo, como en los ambientes de pruebas y contingencia.
- 2.2. El soporte correctivo se iniciará en un tiempo máximo de dos (2) horas contado a partir del momento en que la falla es reportada por el BCH vía llamada telefónica, facsímil o correo electrónico.
- 2.3. El servicio de soporte correctivo 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, para lo cual si es necesario realizará la reinstalación de dicho software.
- 2.4. 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 Glassfish, mediante la instalación de parches de seguridad, los que serán instalados por el proveedor cuando sean estas recomendaciones del fabricante y no alteren o pongan en riesgo la correcta operación de los sistemas. En caso de



reportarse problemas con las aplicaciones después de la instalación de parches de seguridad, el proveedor debe brindar apoyo técnico en aras de resolver el problema producto de la actualización.

- 2.5. Realizar por lo menos tres (3) revisiones de carácter preventivo, durante cada año del contrato, las cuales serán programadas a conveniencia del BCH, en forma cuatrimestral. 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.
- 2.6. Entregar de forma electrónica, como parte del soporte preventivo y/o correctivo, un reporte en el cual se describan las tareas realizadas como máximo ocho (8) días hábiles después de la fecha del soporte entregado y en el caso que se requieran aclaraciones sobre dichas tareas, deben proporcionarlas al personal técnico que designe el Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH.
- 2.7. Resolución de consultas relacionadas con las instancias de Glassfish, formuladas por el personal técnico del BCH, a través de la herramienta de gestión de incidentes u otro mecanismo electrónico de consultas.

3. REQUERIMIENTOS ADICIONALES A LOS ESTABLECIDOS EN EL SERVICIO DE SOPORTE DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR (PAQUETE DE SEISCIENTAS SETENTA Y SEIS (676) HORAS).

A fin de estar preparados para atender requerimientos técnicos y de negocio no considerados de manera original en el producto cuando éste fue adquirido, los cuales conllevan efectuar personalizaciones del mismo, se requiere contar con un máximo de SEISCIENTAS SETENTA Y SEIS (676) horas de soporte fuera de horario y adecuaciones, las cuales serán utilizadas por el BCH a demanda en los siguientes casos:

- 3.1. 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.
- 3.2. Servicios fuera de las horas establecidas en el contrato de mantenimiento, bajo un esquema 24X7X365.
- 3.3. 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 revisado y analizado 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.
- 3.4. Servicios por personalizaciones o mejoras a los sistemas BCH-TR y DV-BCH.
- 3.5. Cualquier elemento no incluido expresamente dentro del alcance de mantenimiento estándar.



4. 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.

5. SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL CENTRO DE SOPORTE DEL OFERENTE

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

5.2. 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 estas 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.

5.3. 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 aplicados correcciones de emergencia.

5.4. 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 5.3 y 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 currículum u hoja 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 ó DV-BCH, así como el tiempo durante el cual brindó este servicio al BCH.

5.5. 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 la sección "Revisiones del Servicio".

5.6. 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.



5.7. 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.

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

5.9. 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.

6. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CASOS ABIERTOS PARA SOPORTE (RASTREO DE CASOS)

6.1. 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.

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

6.3. 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 periodo 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 inmediatamente a las solicitudes a través de los diferentes medios de contacto -llamadas telefónicas, mensajería instantánea, correo electrónico- (dentro de un rango máximo de cinco (5) minutos, 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.

6.4. 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.

6.5. Investigación de Casos de Soporte

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

6.6. 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.

6.7. Soporte al BCH para la realización de pruebas de actualización del producto

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

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.

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.



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.

6.8. 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.

7. ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

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:

- 7.1. 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. .
- 7.2. El oferente, debe firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, misma que además debe ser firmada y sellada por el Representante Legal del oferente.

ANFY/IROF