ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN
CONTRATACIÓN DIRECTA No. 09/2015

"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO-FUNCIONAL, ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE LOS PRODUCTOS SYSTECH CONFORMADOS POR: VIGIA Y SUS SUBCOMPONENTES, VIGIA DATA MINING Y SYSTECH.EDU, POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS COMPRENDIDO DEL 04 DE SEPTIEMBRE DEL 2015 AL 03 DE SEPTIEMBRE DE 2017."

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras (BCH) requiere contratar los servicios de soporte técnico, funcional, actualización del software y renovación de licenciamiento de los productos Systech conformados por: Vigia y sus subcomponentes, Vigia Data Mining y Systech.edu; el soporte técnico, funcional será mediante un (1) paquete de 360 horas del fabricante Systech S.A por el término de dos (2) años comprendido del 4 de septiembre de 2015 al 3 de septiembre de 2017.

2. CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE

2.1 CONDICIONES GENERALES Y RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO

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

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

b) La contratación del servicio de soporte, actualización del software y renovación del licenciamiento de productos Systech debe comprender el período del 4 de septiembre 2015 al 3 de septiembre de 2017.

c) El oferente debe entregar al BCH con la oferta, en forma impresa y electrónica y en idioma español, un borrador de los términos y condiciones bajo los que se regirá la relación comercial producto de este proceso de contratación, conteniendo las políticas de soporte técnico y funcional, actualización del software y renovación del licenciamiento de los productos Systech; que incluya la vigencia del mismo y el detalle del paquete de horas a favor del BCH.

2.2 CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL PAQUETE DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL

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

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

c) El oferente debe proporcionar soluciones oportunas a casos de incidencias o errores que se detecten en el sistema, para lo cual deberá detallar en la oferta el tiempo mínimo de inicio de atención y tiempo máximo de resolución del problema, tanto para las incidencias de emergencia como las normales.

d) El oferente debe compartir con el BCH experiencias, conocimientos que coadyuven a la administración de los productos Systech implementados en el BCH, ya sea por medio de asesorías realizadas vía chat, correo electrónico, sitios web de consulta o documentos escritos o digitales.

e) El oferente debe proveer una estructura de soporte que actúe como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora.

f) El oferente debe presentar en su oferta técnica al BCH el nombre y la hoja de vida de los consultores calificados para brindar el soporte.

g) El oferente debe presentar en su oferta técnica el procedimiento propuesto para la atención de las solicitudes y los niveles de escalamiento existentes así como la lista de contactos con sus respectivas cuentas de correo y cualquier otra cuenta que pueda ser utilizada como mecanismo de contacto (ej. Cuenta Skype).

h) En cada requerimiento que el BCH solicite, el oferente debe estimar la cantidad de horas de soporte que consumirá cada caso y proporcionar dicha información a los encargados de las solicitudes por parte del BCH. En caso de que el problema sea imputable a una falla de funcionamiento de los productos Systech (Vigia y sus subcomponentes, Vigia Data Mining y Systech.edu) no se deducirán horas del paquete de soporte ni será contabilizado ningún costo al BCH.

i) En el caso de las estimaciones de horas que sobrepasen los tiempos estipulados en el paquete de horas de soporte, el oferente debe presentar al BCH un presupuesto propuesto, el cual deberá ser autorizado por el BCH previo a realizar el requerimiento solicitado y por lo tanto la facturación respectiva.

j) En los casos de mejora al software, se requiere que el proveedor entregue al BCH a más tardar doce (12) horas hábiles después de abierto el caso de incidencia, falla, mejora o consulta, una estimación de consumo de horas de soporte y la propuesta de la solución o cambio, según sea el caso.

k) Cuando el oferente concluya la atención de un incidente, falla o mejora, deberá proporcionar al BCH, a más tardar cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de la implementación de la solución, un informe técnico (físico o digital) conteniendo detalle de las tareas realizadas e información técnica de la solución o cambio aplicado.

l) El BCH dará por cerrada una solicitud de falla, error, mejora o consulta, cuando los resultados de la solución implementada sean completados y satisfactorios para el BCH o por mutuo consentimiento entre el oferente y el BCH.

m) Se requiere que el oferente provea un (1) paquete de trescientos sesenta (360) horas de soporte técnico y funcional, que cubran el período comprendido del 4 de septiembre de 2015 al 3 de septiembre de 2017.

n) El BCH requiere que el oferente presente en su oferta técnica, una propuesta para el paquete de horas de soporte que sean vigentes durante todo el período de soporte contratado, sin cortes mensuales que impliquen la pérdida del derecho de uso de dichas horas; en tal sentido, cada mes de soporte tendrá su reporte de facturación respectiva en el cual se indicará la cantidad de horas utilizadas versus la cantidad de horas remanentes disponibles, tal y como se muestra a grandes rasgos, en el cuadro siguiente:

INICIO		Mes 1		Mes 2		Mes 3		Mes 4		Final	
Disp.	Utiliz.	Disp.	Utiliz.	Disp.	Utiliz.	Disp.	Utiliz.	Disp.	Utiliz.	Disp.	Utiliz.
80	0	65	15	35	30	15	20	0	15	0	80

Inicio del Soporte		Enero		Febrero		Marzo		Diciembre		Final del Soporte	
Utiliz.	Disp.	Utiliz.	Disp.	Utiliz.	Disp.	Utiliz.	Disp.	Utiliz.	Disp.	Total Utiliz.	Total Disp.
0	45	15	30	0	30	5	25	25	0	45	0

Disp. = Disponible
Utiliz. = Utilizadas

En caso que el oferente tenga alguna política de no acumulación de horas de soporte por un período mayor a un mes; deberá indicar en su oferta técnica dicha política y justificar la razón de la misma, a efecto que sea evaluada por el BCH y acordada previamente a la firma de los contratos de soporte derivados.

2.3 CONDICIONES DE LA ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE

a) El oferente debe proporcionar acceso al BCH a nuevas versiones de los productos Systech con licencia, así como herramientas y procedimientos para realizar upgrades, las cuales podrán ser realizadas a través de entregas en dispositivos

ópticos (CD/DVD) o mediante descargas desde el sitio web provisto por el oferente, sin costo adicional para el BCH.

b) El oferente debe dar acceso al BCH a manuales y documentos técnicos relacionados con las mejoras a los productos Systech con licencia; ya sea en versión impresa, digital o mediante descargas desde el sitio web provisto por el oferente, sin costo adicional para el BCH.

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

2.4 HORARIOS DE ATENCIÓN

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

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

2.5 TIPOS DE CASOS DE ATENCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL

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

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

2.6 IDIOMA DE LAS COMUNICACIONES

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

2.7 REPORTES PERIÓDICOS REQUERIDOS

El BCH requiere que el oferente brinde durante la ejecución del contrato, reporte mensual de los requerimientos atendidos y las horas consumidas en la atención de cada uno de ellos, indicando el remanente de horas disponibles. Dicha información podrá ser recibida por el BCH mediante documentos escritos o vía correo electrónico en formato digital o mediante descargas desde el sitio web provisto por el oferente, sin costo adicional para el BCH.

2.8 ENLACE REMOTO DE CONSULTORES

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

a) Todo acceso remoto de un consultor será realizado desde una dirección IP pública previamente notificada y aceptada por el BCH mediante un esquema de conexión remota consensuada.

b) Todo consultor miembro del soporte técnico y funcional del oferente deberá firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, la cual deberá también ser firmada y sellada por el representante legal del oferente.

c) Es requerido que el oferente detalle en su oferta técnica, los esquemas de conexión remota mediante los cuales prestará el soporte al BCH.

3. PLAZO DE ENTREGA

3.1 El oferente adjudicado deberá proveer al BCH, las actualizaciones o nuevas versiones del software adquirido por BCH, así como la literatura relacionada a la instalación, actualización y configuración del software, a fin de asegurar el correcto funcionamiento del software; todo lo anterior mediante descargas desde el sitio web provisto por el oferente, sin costo adicional para el Banco; dicha entrega deberá realizarse a más tardar treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de suscripción del contrato.

3.2 A partir del siguiente día hábil en que el oferente haya realizado la entrega, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, el Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH emitirá un informe de haber recibido o no a satisfacción los entregables de dicha contratación; asimismo, que el servicio de soporte derivado de esta contratación se encuentre en funcionamiento a partir del 4 de septiembre de 2015.

3.3 Si durante el período de revisión se determina que el servicio no cumple con las especificaciones indicadas en el numeral 2 de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, o no se reciben a satisfacción, el BCH se reserva el derecho de rechazar lo entregado. En caso que el oferente considere enmendar y continuar con el proceso, deberá efectuar la(s) sustitución(es) que corresponda(n) a satisfacción del BCH, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la fecha de notificación de no aceptación o rechazo.

3.4 Una vez que el oferente haya corregido lo indicado como rechazo o no aceptación, el personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para realizar la revisión correspondiente previo a la remisión del informe de recibido a satisfacción.

4. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES

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

4.2 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.

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. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

6.1 La oferta económica debe ser remitida vía correo electrónico, a más tardar en la fecha y hora indicadas en la nota de invitación a presentar oferta; además, deberá estar acompañada con las especificaciones técnicas a suministrar, conforme el detalle presentado en el numeral 2 de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación.

6.2 El precio total ofertado debe ser expresado en dólares de los Estados Unidos de América, descrito en letras y números, más el impuesto sobre ventas, de acuerdo al Anexo No.1 adjunto.

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

7. NEGOCIACIÓN OFERTA Y ADJUDICACIÓN

7.1 Conforme con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, recibida la oferta económica, la Secretaria del Comité de Compras del BCH procederá a la negociación de la oferta económica con el oferente, con el propósito de obtener las condiciones económicas más ventajosas para la Institución.

7.2 Finalizado el proceso de negociación, se elaborará el informe y proyecto de resolución correspondiente para la adjudicación, este último será sometido a la aprobación del Directorio del BCH; la adjudicación será comunicada por la Secretaría del Directorio del BCH al oferente.

8. IMPUESTOS

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

9. VIGENCIA DEL CONTRATO

El servicio tendrá una vigencia de dos (2) años, comprendido del **4 de septiembre de 2015 al 3 de septiembre de 2017.**

10. FORMA DE PAGO

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

El 50% restante se cancelará en el primer mes del segundo año del contrato de soporte, en dólares de los Estados Unidos de América, previa presentación del recibo o factura correspondiente que contenga el visto bueno del Departamento de Cumplimiento del BCH, tal y como lo indica el párrafo anterior.

De conformidad con la legislación nacional vigente, los ingresos brutos obtenidos de fuente hondureña por personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en el país, pagarán el veinticinco por ciento (25%) en concepto de impuesto sobre la renta sobre el valor contratado, por el uso de patentes, diseño, procedimientos y fórmulas secretas, marcas de fábrica y derechos de autor.

Para financiar la presente contratación, el BCH dispone de recursos en su Presupuesto de Ingresos y Egresos del año 2015 y ha previsto incorporar recursos en el anteproyecto de presupuesto para el año 2016, consecuentemente, esta contratación en lo que corresponde a dicho año está sujeta a que se dé la aprobación legislativa del gasto.

11. OBLIGACIONES LABORALES DEL CONTRATISTA

El contratista asume en forma directa y exclusiva, en su condición de patrono, todas las obligaciones laborales y de seguridad social con el personal que asigne a las actividades objeto de esta contratación y cualesquier otro personal relacionado con el cumplimiento del mismo, relevando completamente al BCH de toda responsabilidad al respecto, incluso en caso de accidentes de trabajo y enfermedad profesional y además a responder por cualquier daño o deterioro que en ocasión de la ejecución del Contrato se cause a los bienes del BCH.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Considerando la naturaleza de la información por suministrarse, así como a la que tendrá acceso como resultado de la contratación, el contratista se compromete a mantener en absoluta confidencialidad la información, configuraciones técnicas, manuales y procedimientos propiedad del BCH a las cuales eventualmente tenga acceso durante la ejecución de su trabajo, siendo responsables por los daños y perjuicios que por la divulgación de la misma pueda acarrear al BCH.

13. NORMAS APLICABLES

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

Todas las comunicaciones deben ser dirigidas a la 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.

SECRETARIO COMITÉ DE COMPRAS

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

ANEXOS

ANEXO No.1
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, FUNCIONAL, ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SYSTECH VIGIA Y SUS SUBCOMPONENTES POR EL TÉRMINO DE DOS (2) AÑOS A PARTIR DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA OFERTA
CONTRATO POR DOS (2) AÑOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS VIGIA Y SUBCOMPONENTE, QUE INCLUYE UN PAQUETE DE SOPORTE DE 180 HORAS POR AÑO (360 POR 2 AÑOS).	
Subtotal	
Retención de impuesto sobre la renta	
Total a pagar	

VALOR TOTAL EN LETRAS MAYÚSCULAS_____

NOTAS:

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

_____
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

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