



Tegucigalpa, MDC,
5 de febrero de 2018

ABN-1190/2018

Licenciada

ADRIANA LUCÍA FALLA LOZANO

Gerente General - Representante Legal

Softmanagement, S.A.

Bogotá, Colombia

Estimada licenciada Falla:

El Banco Central de Honduras (BCH), mediante la Resolución No.34-2/2018 del 1 de febrero de 2018, autorizó la Contratación Directa No.01/2018, "Contratación del servicio de soporte técnico para el Sistema Electrónico de Negociación de Divisas (SENDI), por el período de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato".

Con tal propósito, le invitamos a presentar oferta de conformidad con las Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación que se adjuntan, la cual deberá ser remitida a más tardar el **viernes 9 de febrero de 2018**, debidamente firmada al correo electrónico adquisiciones@bch.hn.

Es importante señalar que de conformidad con la legislación hondureña, los ingresos obtenidos de fuente hondureña por personas naturales o jurídicas no residentes o no domiciliadas en el país, pagarán el veinticinco por ciento (25%) por concepto de impuesto sobre la renta; por lo que al valor total de la oferta presentada, se le efectuará dicha retención.

Atentamente,

LUISA ARELY PINEDA PINEDA

Secretaria del Comité de Compras y

Jefe Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales



MMFD/NOCZ

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía
'Ahorra energía y combustible hoy'*

Centro Cívico Gubernamental, Frente Boulevard de las Fuerzas Armadas,
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, MDC, Honduras
P.B.X. (504) 2262-3700
www.bch.hn



**CONTRATACIÓN DIRECTA
No.01/2018**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE
TÉCNICO PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE
NEGOCIACIÓN DE DIVISAS (SENDI), POR EL
PERÍODO DE DOCE (12) MESES, CONTADOS A
PARTIR DE LA FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL
CONTRATO**



ÍNDICE

CONTRATACIÓN DIRECTA No.01/2018

CONTENIDO	No. de Página
1. Objeto de la contratación	3
2. Objetivos específicos de la contratación	3
3. Vigencia de los servicios a contratar	3
4. Descripción detallada de los servicios a contratar	4
5. Entregables y forma de pago	15
6. Impuesto	16
7. Observaciones, discrepancias y omisiones	16
8. Aclaraciones y ampliaciones	16
9. Presentación de la oferta y otra documentación	16
10. Negociación de la oferta	17
11. Formalización	17
12. Vigencia del servicio y soporte de los productos y servicios a contratar	17
13. Medidas de seguridad y confidencialidad	17
14. Multas y sanciones	18
15. Anexos	19
26. Anexo No.1 cuadro sumario de la oferta económica	20



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

CONTRATACIÓN DIRECTA No.01/2018

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

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El Banco Central de Honduras (BCH), requiere contratar una empresa que brinde el servicio de soporte técnico para el Sistema Electrónico de Negociación de Divisas (SENDI), en base a las especificaciones técnicas descritas a continuación.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CONTRATACIÓN

- 2.1 Disponer de un primer **paquete de trescientas (300)** horas contratadas, para que de manera inmediata y oportuna se brinde al BCH 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 soluciones a solicitudes de cambio que las áreas de negocio del BCH realicen para la incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras en el sistema.
- 2.2 Disponer de un plan de contingencia para el soporte del SENDI consistente en un segundo **paquete de cuatrocientas (400)** horas máximo, que será facturado según el consumo que se vaya efectuando; esta modalidad se activará únicamente cuando el primer paquete de horas se haya agotado y no habrá responsabilidad de pago de las horas no utilizadas.

3. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- 3.1 La vigencia del servicio de soporte técnico y/o atención a requerimientos por nuevas funcionalidades o mejoras en el SENDI será por el período de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato. Para dicha contratación se deberá considerar que en caso que al finalizar la vigencia del contrato quede un remanente de horas no utilizadas del paquete principal, las horas remanentes podrán ser consumidas por el BCH durante los siguientes seis (6) meses posteriores al vencimiento del contrato, sin costo adicional para el BCH.
- 3.2 El servicio de soporte del SENDI será proporcionado por el proveedor de forma remota, ya sea vía teléfono, Skype, o cualquier otra herramienta de asistencia remota y en línea, que convengan al proveedor y al BCH.
- 3.3 En caso que el BCH requiera que el personal del proveedor de soporte técnico se desplace a Honduras, el BCH asumirá los costos de los boletos de avión clase económica, alojamiento hasta US\$150.00 diarios y viáticos por un máximo de



US\$40.00 diarios, todo debidamente justificado, para lo cual se realizará el proceso de autorización y gestión ante las autoridades del BCH.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

4.1 Paquete de soporte técnico

Condiciones del soporte

El servicio de soporte técnico solicitado por el BCH requiere que el mismo incluya lo siguiente:

- 4.1.1 Brindar soporte técnico y atención a requerimientos por nuevas funcionalidades o mejoras en el SENDI, conforme se detalla en este documento de especificaciones técnicas.
- 4.1.2 Brindar acceso al personal del BCH a manuales y documentos técnicos relacionados con el software del SENDI y sus subcomponentes, derivados del servicio de soporte técnico objeto de esta contratación, ya sea versión impresa, digital o a través de un sitio en internet desde donde se podrán descargar sin costo adicional para el BCH.
- 4.1.3 Apoyar al personal de BCH en los lineamientos de configuración del software del SENDI.
- 4.1.4 Recomendar las mejoras prácticas para la administración del SENDI.
- 4.1.5 Efectuar revisión remota del SENDI, para identificar conflictos de rendimiento en el aplicativo u otros que sean relevantes, revisión que se realizará una vez al año, en el transcurso del séptimo mes de vigencia del contrato; a dicha revisión se le conocerá como "Verificación Continua de Calidad del SENDI" y mediante la cual el proveedor del servicio de soporte emitirá un informe para los departamentos de Internacional y Tecnología y Comunicaciones, brindando recomendaciones técnicas al BCH sobre ajustes o mejoras que se deben realizar al SENDI.
- 4.1.6 Otorgar acceso al personal técnico del BCH 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 proveedor.

4.2 Objetivos del soporte a contratar

- 4.2.1 Garantizar la mejora continua, sostenibilidad y crecimiento de los componentes y subcomponentes del SENDI en el BCH.
- 4.2.2 Proveer una estructura de soporte que actúe como punto central de contacto para canalizar los requerimientos de soporte y mejora que el BCH requiera.



- 4.2.3 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 la continuidad del negocio.
- 4.2.4 Brindar asesoría y atención a consultas, desde el punto de vista técnico y de infraestructura del SENDI.
- 4.2.5 Compartir con el BCH 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.
- 4.2.6 Apoyar al BCH 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 del proveedor del soporte; para lograr esta meta, el proveedor del servicio de soporte deberá documentar los casos de soporte o mejora presentados y transferirá dicho conocimiento al personal designado por el BCH.

4.3 Horarios de atención

El soporte técnico requerido por el BCH abarcará el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. (hora de Honduras (-6 GMT)), de lunes a viernes; sin embargo, el BCH requiere que se le brinde altos niveles de atención, por lo que el proveedor del servicio de soporte debe indicar claramente en su propuesta técnica, el mecanismo de atención para incidentes o problemas que ocurran fuera de horario normal de oficina; dicho mecanismo debe detallar el nombre, puesto, correo electrónico, cuenta SKYPE, teléfonos y niveles de escalamiento ofrecidos.

4.4 Tipos de casos de atención comprendidos en el soporte técnico de las horas a contratar

Se requiere que el proveedor del servicio de soporte cuente con capacidades y procesos para brindar atención especializada en al menos las siguientes áreas:

- 4.4.1 Configuración del sistema.
- 4.4.2 Diseño funcional para evaluar el impacto que un cambio en el sistema pueda tener.
- 4.4.3 Programación o desarrollos nuevos.
- 4.4.4 Soporte para tareas de infraestructura y seguridad informática.
- 4.4.5 Soporte técnico en los diversos componentes que integran el sistema SENDI.
- 4.4.6 Acompañamiento y dirección en pruebas del sistema.



- 4.4.7 Atención de consultas.
- 4.4.8 Generación de documentación técnica requerida en idioma español.
- 4.4.9 Realización de cambios en la configuración de programas y procesos del sistema.
- 4.4.10 Transferencia de conocimiento de la solución aplicada a los casos levantados por el BCH.
- 4.4.11 Asistencia técnica para el BCH en caso de realizarse migraciones de los productos SENDI instalados hacia otros servidores.
- 4.4.12 Asesoramiento integral al personal del BCH en el ajuste y aplicación de nuevas reglas de negocio, dada la experiencia del proveedor en casos similares.
- 4.4.13 Asesoría en mejoras de procesos internos y aplicación de metodologías.
- 4.4.14 Apoyo en la preparación de materiales y aclaración de dudas para atender capacitaciones de usuarios de negocio y personal técnico informático.
- 4.4.15 Apoyo en la revisión de resultados del sistema, considerando un set de datos definido.
- 4.4.16 Soporte en consultoría tecnológica y de procesos.
- 4.4.17 Asistencia de mesa de ayuda para los encargados del SENDI en el BCH, la que estará a cargo del personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH.
- 4.4.18 Desarrollo de nuevos reportes en base a especificaciones funcionales presentadas por el BCH.
- 4.4.19 Soporte en temas de servicios y automatización de procesos.
- 4.4.20 Ajustes a Jobs y procedimientos almacenados existentes.
- 4.4.21 Soporte a los servicios web que se conectan con los sistemas BCH-TR y SAP.
- 4.4.22 Generación de documentación técnica del sistema.



4.5 Clasificación de casos

El BCH requiere que el proveedor del servicio de soporte esté en plena capacidad técnica y funcional de atender los siguientes esquemas de casos:

- 4.5.1 **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 proveedor del servicio de soporte debe brindar un equipo multifuncional de consultores y dispondrá de una contraparte del BCH como validador de la solución.

Este mantenimiento incluirá dar soporte al BCH en la aplicación y comprensión de publicaciones, parches o despliegues de cambios en el sistema, a través de recomendaciones técnicas dadas por el proveedor del servicio de soporte.

Se requiere que el proveedor del servicio de soporte indique en su propuesta técnica, un plan detallando la instalación e implementación de entregas y correcciones, dar a conocer la metodología utilizada para la realización de dichas tareas.

Se debe considerar que por la criticidad del SENDI, estos despliegues deben ser probados previamente en un ambiente de pruebas y solo 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 y con previa aprobación del BCH.

- 4.5.2 **Esclarecimiento de dudas:** Los requerimientos de esclarecimiento de dudas quedan así determinados, cuando el BCH tiene alguna duda o consulta sobre alguna funcionalidad o proceso implementado o no en el SENDI.

- 4.5.3 **Cambios por exigencias legales o de proceso:** Los requerimientos de exigencia legal o de procesos son así clasificados cuando por la fuerza de la ley externa o interna, el BCH tenga que atender a una solicitud de cambio en el sistema SENDI.

- 4.5.4 **Adición de Mejoras:** Los requerimientos de mejoras llamados gestiones de cambio serán presentados por las áreas de negocio del BCH a través del Departamento de Tecnología y Comunicaciones, para que realicen ajustes o implementaciones de alguna funcionalidad del 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.

4.6 Control de horas del paquete de soporte

Para todos los tipos de casos se requiere que el proveedor del servicio de soporte al momento de recibir una solicitud del BCH, estime previamente la cantidad de horas de soporte que consumirá para atender el caso y notifique dicha estimación al BCH.

Por lo anterior, esperará la aprobación de las horas estimadas por parte de los encargados del SENDI en el BCH, 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 proveedor deberá reportar la cantidad de horas reales consumidas, las cuales serán conocidas como "horas reales consumidas en el caso".

Siempre las horas consumidas del caso serán iguales o menores a las horas comprometidas; si por algún motivo la estimación de horas no fue exacta y el proveedor requiere más horas, deberá tramitar y justificar las mismas ante el BCH. El proveedor deberá gestionar la autorización de estas horas a través de un portal web de soporte en el cual el BCH pueda cargar el caso y dar seguimiento al mismo.

4.7 Encargados del SENDI en el BCH

Esta labor está delegada en el personal del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH, siendo éste el punto de contacto directo con el proveedor del servicio de soporte contratado. Para cada caso que se presentará ante el proveedor del servicio de soporte, el área de negocio del BCH documentará el requerimiento en un formato pre establecido.

4.8 Idioma de las comunicaciones

El BCH requiere que toda atención de parte del proveedor se realice en idioma español, incluyendo comunicaciones escritas, correos electrónicos, documentación del sistema, manuales, etc.

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



4.9 Staff de Consultores Técnicos

El BCH requiere que el proveedor del servicio de soporte garantice la existencia permanente de un equipo de consultores especializados en las diversas áreas de atención que requiere el SENDI (Coordinación, Desarrollo, Infraestructura, Seguridad Informática, Interconexiones); para tal fin, se requiere que dicho proveedor 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.

4.10 Reportes periódicos requeridos

El BCH requiere que el proveedor del servicio de soporte brinde durante la ejecución del contrato al menos los siguientes reportes:

- a) Reporte mensual de casos según el tipo y estado actual.
- b) 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 del proveedor del servicio de soporte y entregados vía correo electrónico al coordinador del BCH, indicado en el contrato a suscribir entre ambas partes; sin menoscabo, que el coordinador del BCH puede generar reportes adicionales mediante la herramienta de software que utilice el proveedor para el control de los casos escalados.

4.11 Enlace remoto de consultores

A fin de proteger la seguridad de la información y bienes del BCH, el proveedor del servicio de soporte se compromete a acatar las disposiciones que en esta materia establezca el BCH; entre las que se encuentran, pero no se limitan a:

- a) Todo acceso remoto de un consultor será realizado desde una dirección IP pública previamente notificada y aceptada por el BCH.
- b) Todo consultor miembro del soporte técnico debe firmar una hoja de acuerdo de confidencialidad, la que también será firmada y sellada por el representante del proveedor.

Es requerido que el proveedor del servicio de soporte brinde el esquema de conexión remota mediante el que pretende dar atención al BCH, 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 del BCH.



4.12 Priorizaciones de atención a casos de incidentes/problemas/fallas del sistema (mantenimiento correctivo) que presenta impacto

Según la prioridad del incidente/problema/falla del sistema, otorgada por el BCH, el proveedor del servicio de soporte debe brindar los siguientes tiempos de respuestas:

INCIDENTES/PROBLEMAS/FALLAS DEL SISTEMA		
PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN 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 le 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.	El proveedor debe iniciar atención del caso en un máximo de treinta (30) minutos hábiles después que el BCH haya levantado el caso en el portal utilizado o notificado al enlace oficial del proveedor por cualquier medio de comunicación oficial del BCH. El tiempo de conclusión de la solución no debe ser mayor a dos (2) horas hábiles desde el reporte escalado por BCH; con la excepción de un problema que amerite mayor tiempo, en cuyo caso, el proveedor deberá acordar el plazo de conclusión con los encargados del BCH.
	Error / problema que atente contra la integridad del sistema de información.	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 del proveedor deben enfocarse en solucionar el incidente, pasando los demás casos a segundo plano.
ALTA	Error / problema que presente impacto en el negocio pero que se cuente con un mecanismo alterno para operar.	El proveedor 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 proveedor debe iniciar atención del caso en un máximo en 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 negocio o cuya ocurrencia está esperada para los próximos siete (7) días. Ejemplo: falla de componente que no impacte en el negocio; pérdida de funcionalidad no crítica; problemas en rutinas "batch" no críticas.	El proveedor 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	Errores / problema que no impacta en las operaciones actuales del negocio. Ejemplo: problemas de documentación.	El proveedor 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 proveedor del servicio de soporte indique en su propuesta técnica, los esquemas de priorizaciones ofrecidos y cómo estos se ajustan a las necesidades del BCH 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 del proveedor debe iniciar atención a más tardar a las 2:30 p.m. del mismo día y dar solución a más tardar a las 4:00 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 del proveedor debe iniciar atención a más tardar a la 1:00 p.m. del mismo día y dar solución a más tardar a las 10:00 a.m. del siguiente día hábil. (no aplica soporte 24/7).

4.13 Priorizaciones de atención a casos de mejoras, cambio y consultas

- 4.13.1 En los casos de mejora o cambio, no se aplicarán los niveles de priorización antes citados (SLA); sin embargo, se requiere que el proveedor del servicio de soporte entregue al BCH a más tardar doce (12) horas hábiles después de abierto el caso de mejora/cambio/consulta, una estimación de consumo de horas de soporte y el enfoque de la solución/cambio.
- 4.13.2 Los casos de mejora/consulta aprobados por el BCH serán sujetos a seguimiento y monitoreo continuo a fin de lograr su terminación en el plazo definido por la estimación de horas aprobada.

4.14 Flujo de proceso requerido de atención

- 4.14.1 Las actividades de soporte que brinde el proveedor del servicio al BCH deberán estar enmarcadas en un flujo de procesos ágil y bien documentado que incluya personal interno del BCH, coordinadores del cliente y del proveedor, además de los consultores involucrados.
- 4.14.2 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:
 - a) Enviado o solicitado por BCH.
 - b) Recibido por el proveedor.
 - c) Asignado a un consultor.
 - d) Estimación del tiempo del caso.
 - e) En proceso o caso atendiéndose.
 - f) Solicitud de más información.



- g) Entregado para pruebas del BCH.
- h) En espera o Stand By.
- i) Resuelto en producción.
- j) Caso cerrado o atendido.

4.14.3 Flujo del proceso

- a) El área de negocio contacta al coordinador del BCH para notificar el incidente-problema/mejora/cambio.
- b) El coordinador del BCH revisa en la base de datos de conocimientos una posible solución interna.
- c) Si el coordinador del BCH 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 del proveedor.
- e) El coordinador del proveedor 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 necesite más información o ejemplos acerca del problema, el caso se cambia a estado "solicito más información".
- i) El cliente del BCH adiciona la información solicitada el estado del caso cambia "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 de "en espera" que es un estatus de inactividad a la espera de un hecho o suceso relevante para el caso; pero que entre tanto el caso esté en ese estatus, 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 del BCH 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 al proveedor del servicio de soporte indicar en su propuesta cómo sus servicios se acoplan al flujo de atención de cada caso de Problema/Mejora/Cambio citado; asimismo, que describa detalladamente su herramienta de software para la gestión de casos y cómo esta apoya en este proceso de seguimiento.



4.15 Plataforma HelpDesk

El proveedor del servicio de soporte debe brindar al BCH 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.)

4.16 Niveles de coordinación del soporte ofrecido

El BCH requiere que el proveedor del servicio de soporte cuente con un adecuado nivel de coordinación del soporte técnico ofrecido, para ellos es necesario que se disponga de un coordinador principal del soporte y un coordinador alterno.

Se requiere que el proveedor indique en su propuesta técnica, información de sus niveles de coordinación conforme ha sido expuesto.

4.17 Roles y responsabilidades del personal del proveedor del soporte

4.17.1 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 del BCH.
- d) Documentan la solución y cambios efectuados en el SENDI.
- e) Formalizan la aceptación de la implementación del requerimiento con el coordinador del soporte del proveedor y este a su vez con el coordinador del soporte del BCH.

4.17.2 Técnicos de infraestructura del proveedor

- a) En caso que el BCH lo requiera, realizan actividades relacionadas a la infraestructura del sistema, incluyendo:
 - i. Monitoreo y ajuste de performance.
 - ii. Soporte de la infraestructura.
 - iii. Apoyo con la revisión y manejo de la base de datos.



- iv. Programación de tareas (JOBS) administrativos.
 - v. Solución de problemas reportados.
 - vi. 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 del soporte y éste con el coordinador del BCH.

4.17.3 Coordinador de soporte del proveedor

- a) Planifica conjuntamente con el coordinador del BCH, 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 del proveedor.
- d) Evalúa el desempeño de los consultores asignados para el soporte de los requerimientos.
- e) Participa en las reuniones solicitadas por el coordinador del BCH.
- f) Analiza con el Coordinador del BCH 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 del BCH.

4.18 Perfil requerido del personal del proveedor del soporte

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

5. ENTREGABLES Y FORMA DE PAGO

- 5.1 Para financiar la contratación en mención, el BCH dispone de recursos en el Presupuesto de Ingresos y Egresos aprobado para el 2018; asimismo, ha considerado recursos en el multianual 2019, para realizar los pagos correspondientes a dicho año, el cual quedará sujeto a que se dé la aprobación correspondiente por parte del Congreso Nacional de la República.
- 5.2 El BCH pagará al proveedor mediante transferencia cablegráfica en dólares de los Estados Unidos de América, según el detalle siguiente:
 - El valor de trescientos (300) horas del paquete principal, por el servicio de soporte técnico especializado, se efectuará una vez firmado el contrato dentro



de los quince (15) días hábiles siguientes de la presentación de la factura correspondiente; misma que debe contar con el visto bueno de los departamentos de Internacional y de Tecnología y Comunicaciones del BCH.

- El pago del segundo paquete de contingencia de cuatrocientas (400) horas, se realizará al finalizar cada trimestre, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación por parte del proveedor del servicio de un informe en formato PDF de implementación trimestral firmado y sellado, y de la factura correspondiente; asimismo, previa presentación por el Departamento de Tecnología y Comunicaciones de un informe técnico, indicando el total de horas consumidas durante el trimestre; dicha factura deberá contar con el visto bueno de los departamento de Internacional y de Tecnología y Comunicaciones del BCH.

5.3 El BCH no efectuará ningún pago, mientras no se suscriba el contrato correspondiente, sin perjuicio de la prestación del servicio.

6. IMPUESTOS

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

7. OBSERVACIONES, DISCREPANCIAS Y OMISIONES

- 7.1 En el caso que el oferente encuentre discrepancias y/u omisiones en estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación, o tengan dudas sobre su significado, deberán 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 Secretaria 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 Secretaria del Comité de Compras.

9. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

- 9.4 La oferta económica deberá 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 presentados en los numerales 2, 3 y 4 de estas Especificaciones Técnicas y Condiciones de Contratación.

- 9.5** El precio total ofertado debe ser expresado en Dólares de los Estados Unidos de América, descrito en letras y números, de acuerdo al Cuadro Sumario descrito en el Anexo No.1 adjunto, valor al que se retendrá el impuesto sobre la renta correspondiente.
- 9.6** Si se detectan discrepancias entre precios en letras y cifras se tendrán en cuenta los primeros.

10. NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA

- 10.4** De conformidad con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado de Honduras, 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.
- 10.5** 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 Secretaria del Directorio del BCH al oferente.

11. FORMALIZACIÓN

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

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

La vigencia de la presente contratación será por el período de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

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. MULTAS Y SANCIONES PECUNIARIAS

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.

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 ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, capital de la República de Honduras

LUISA ARELY PINEDA PINEDA

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



Dirección postal:

Banco Central de Honduras
Bulevar Fuerzas Armadas
Apartado postal No.3165
Tegucigalpa, MDC, Honduras, S.A.
Teléfono (504) 2216-0700/2216-1000, extensión 10902

Correo electrónico:

adquisiciones@bch.hn



ANEXOS



ANEXO No.1
CUADRO SUMARIO DE LA OFERTA ECONÓMICA

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

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

Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1	Paquete de trescientas (300) horas de soporte técnico especializado por el período de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato, facturado en un solo pago.		
1	Paquete de cuatrocientas (400) horas de servicio de soporte técnico especializado, facturado según consumo efectuado trimestralmente.		
	Sub Total		
	(25%) retención de Impuesto sobre la renta		
	Valor Total de la Oferta Económica		

VALOR TOTAL EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA Y EN LETRAS MAYÚSCULAS

NOTAS:

- ✓ **LA OFERTA DEBE PRESENTARSE EN DÓLARES.**
- ✓ **LOS ERRORES EN LAS OFERTAS, CUALESQUIERA QUE ÉSTOS SEAN, CORRERÁN POR CUENTA Y RIESGO DEL OFERENTE.**

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

TEGUCIGALPA, MDC

FECHA

20