



**BANCO CENTRAL DE HONDURAS**  
AL SERVICIO DE LA NACIÓN

Centro Cívico Gubernamental, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Tegucigalpa, Honduras, C.A.  
Teléfono: (504) 2252-1700. Apartado Postal # 13155  
Tegucigalpa, Honduras, C.A.

Tegucigalpa, M.D.C.,  
13 de enero de 2026

CyC-0171/2026

Señores  
**OFERENTES**  
Ciudad

**Ref.: Licitación Pública No.29/2025**

Estimados señores:

Hacemos referencia a la Licitación Pública No.29/2025, para la contratación por lotes, por el período de tres (3) años comprendido del 26 de mayo de 2026 al 25 de mayo de 2029, de los servicios siguientes: **Lote No.1:** Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para dos (2) soluciones hiperconvergentes (dHCI), ubicadas en: Una (1) en el edificio del Banco Central de Honduras en el Bulevar Fuerzas Armadas en la capital de la República y una (1) en la Sucursal del Banco Central de Honduras en la ciudad de San Pedro Sula, Departamento de Cortés. **Lote No.2:** Contratación para la suscripción de dos (2) licencias de Redhat Data Center Premium, incluido servicio de soporte y actualización de productos. **Lote No.3:** Contratación para la suscripción del licenciamiento Veeam Data Platform Foundation para 300 instancias, incluido servicio de soporte y actualización de productos, al respecto, se informa que se han efectuado las consultas siguientes:

**Consulta No.1:**

*"Lote No.1: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA DOS (2) SOLUCIONES HIPERCONVERGENTES (dHCI), UBICADAS EN: UNA (1) EN EL EDIFICIO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS EN EL BULEVAR FUERZAS ARMADAS EN LA CAPITAL DE LA REPÚBLICA Y UNA (1) EN LA SUCURSAL DEL BCH EN LA CIUDAD DE SAN PEDRO SULA, DEPARTAMENTO DE CORTÉS.*

*¿Podría proporcionar el serial de cada uno de los equipos?"*

**Respuesta:**

La información solicitada será remitida al correo electrónico de la empresa que lo solicite.

**Consulta No.2:**

*"LOTE No.2: CONTRATACIÓN PARA LA SUSCRIPCIÓN DE DOS (2) LICENCIAS DE REDHAT DATA CENTER PREMIUM, INCLUIDO SERVICIO DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTOS*

*Considerando que el servicio de soporte solicitado no indica una volumetría de incidentes, actualizaciones y demás solicitudes: ¿podemos ofertar un bolsón de horas de consumo anual acumulables?"*

*H*

CyC-0171/2026  
Página 2 de 10  
13 de enero de 2026

**Respuesta:**

El oferente debe dar cumplimiento según lo descrito en el numeral 3.2.1.4, del DOCUMENTO DE LICITACIÓN (pliego de condiciones) que norman el presente proceso de contratación, *"El servicio de soporte debe contemplar sin costo adicional para el BCH todas las acciones necesarias por parte del oferente para poner en funcionamiento los productos objeto de esta contratación"*; referente a "actualizaciones y demás solicitudes", es parte de lo requerido por el BCH en el numeral 3.2.1.8 del precitado documento, *"Brindar el servicio de actualización de producto durante el periodo de vigencia del contrato, que consiste en proporcionar al BCH nuevas versiones y actualizaciones de seguridad de los productos, sin que el BCH incurra en costo adicional."*, un bolsón de horas no forma parte del documento en referencia.

**Consulta No.3:**

*"El soporte requerido es 8x5 o 24/7"*.

**Respuesta:**

Según lo requerido en el numeral 3.5 HORARIO DEL SERVICIO (**Aplica para todos los lotes**), *"El servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo debe ser realizado a conveniencia y necesidad del BCH solicitándolo vía teléfono, sistema de ticket del oferente o correo electrónico, tanto en días y horas laborables como no laborables, fines de semana y días feriados bajo el formato veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año (24x7x365), según sea el caso y en presencia del personal técnico del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH."*

**Consulta No.4:**

*"¿Tienen una volumetría de ticket estimada para los servidores donde se instalarán estas licencias?"*.

**Respuesta:**

Los productos RHEL ya se encuentran instalados.

**Consulta No.5:**

*"¿Nos pueden listar las aplicaciones o servicios que estarán instalados en el servidor?"*.

**Respuesta:**

Los productos RHEL ya se encuentran instalados, el detalle se brindará al oferente adjudicado como parte de la ejecución del contrato de servicio de soporte y actualización de producto.





**BANCO CENTRAL DE HONDURAS**

AL SERVICIO DE LA NACIÓN

Centro Cívico La Alameda, Frente Bolevar 131 las Fuerzas Armadas,  
Teléfono: (504) 2262-5000, Apartado Postal 54165,  
Tegucigalpa, Honduras, CA

CyC-0171/2026  
Página 3 de 10  
13 de enero de 2026

#### **Consulta No.6:**

*"LOTE No.3: CONTRATACIÓN PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL LICENCIAMIENTO VEEAM DATA PLATFORM FOUNDATION PARA 300 INSTANCIAS, INCLUIDO SERVICIO DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTOS.*

*Por favor proporcionar el número de contrato de este servicio".*

#### **Respuesta:**

Veeam Data Platform Foundation, Production Support - ID: #03057055.

#### **Consulta No.7:**

*"¿La vigencia de las suscripciones requeridas será validada de manera anual en el portal del fabricante conforme la forma de pago? o la vigencia a validarse será por los 3 años de suscripción?".*

#### **Respuesta:**

Según lo descrito en el numeral 3.2.1.2.1, del DOCUMENTO DE LICITACIÓN (pliego de condiciones) que norman el presente proceso de contratación, *"El BCH realizará la validación de la vigencia de la suscripción de los productos y del servicio del soporte ante el fabricante, mismo que será conforme al período y forma de pago establecida"*, la validación será de manera anual; asimismo, la presentación de la factura o recibo de pago, acompañada de la constancia electrónica de solvencia fiscal vigente, debe contener el visto bueno del Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH, quien emitirá un informe en el cual se indique que los servicios derivados de la contratación están vigentes para el período facturado.

#### **Consulta No.8:**

*"Favor confirmar la versión exacta del producto Red Hat requerido para este proceso, ya que el TDR hace referencia a "RedHat Data Center Premium", nombre que no corresponde a un SKU actual del fabricante.*

*Agradecemos indicar si el licenciamiento correcto corresponde a Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenter - Premium Edition (suscripción por host con VMs ilimitadas), u otra edición específica del fabricante.*

*Esta aclaración es necesaria para presentar una oferta técnica y económica precisa, alineada al SKU oficial de Red Hat".*

CyC-0171/2026  
Página 4 de 10  
13 de enero de 2026

**Respuesta:**

Si, RedHat Data Center Premium, corresponde a la suscripción del Licenciamiento Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenter con soporte Premium (suscripción por host con VMs ilimitadas).

**Consulta No.9:**

*"Favor confirmar si el servicio de soporte solicitado para las suscripciones Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenter - Premium Edition debe ser proporcionado bajo un modelo de consumo de horas (bolsa de horas anual), o si BCH espera un contrato de soporte ilimitado en cuanto a cantidad de horas y atenciones durante la vigencia del contrato?"*

**Respuesta:**

El contratista debe dar cumplimiento según lo descrito en el numeral 3.2.1.4, del pliego de condiciones, *"El servicio de soporte debe contemplar sin costo adicional para el BCH todas las acciones necesarias por parte del oferente para poner en funcionamiento los productos objeto de esta contratación"*; asimismo, lo descrito en el numeral 3.2.1.8 *"Brindar el servicio de actualización de producto durante el período de vigencia del contrato, que consiste en proporcionar al BCH nuevas versiones y actualizaciones de seguridad de los productos, sin que el BCH incurra en costo adicional."*, un bolsón de horas no forma parte del documento en referencia.

**Consulta No.10:**

*"Favor indicar cuántas máquinas virtuales con RHEL están actualmente en operación y cuántas se estima incorporar durante la vigencia del contrato?"*

**Respuesta:**

Actualmente se cuenta con diez (10) máquinas virtuales con RHEL en operación. El detalle se brindará al oferente adjudicado como parte de la ejecución del contrato de servicio de soporte y actualización de producto.

**Consulta No.11:**

*"Confirmar si la creación de nuevas VMs basadas en las suscripciones de RHEL for Virtual Datacenter está considerado dentro del alcance del soporte solicitado. Lo anterior en vista que no se expresa de forma tácita en ninguno de los numerales correspondientes al lote 2?"*





**BANCO CENTRAL DE HONDURAS**

AL SERVIDOR DE LA NACIÓN

Centro de Asesoría y Soporte Tecnológico, Frente Bulevar de las Fuerzas Armadas,  
Teléfono: (504) 2252-1100, Abastecido Postal # 1105  
Tegucigalpa, Honduras, CA

CyC-0171/2026  
Página 5 de 10  
13 de enero de 2026

**Respuesta:**

Lo requerido por el Banco en el Lote No.2 del presente proceso, está relacionado con la suscripción, servicio de soporte y actualización de productos RHEL.

**Consulta No.12:**

*"Favor confirmar si el soporte solicitado se limita exclusivamente al sistema operativo Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenter, o si incluye aplicaciones o servicios adicionales instalados sobre las VMs?"*

**Respuesta:**

El servicio de soporte y actualización de producto es exclusivamente para el licenciamiento objeto del Lote No.2 del presente proceso (Sistema Operativo RHEL).

**Consulta No.13:**

*"Favor confirmar que los incidentes derivados de fallos del hipervisor, almacenamiento (SAN, NAS), hardware físico o redes externas a las VMs no serán considerados como responsabilidad del proveedor de soporte RHEL?"*

**Respuesta:**

Los incidentes derivados de fallos del hipervisor, almacenamiento (SAN, NAS), hardware físico o redes externas a las VMs, corresponden al Lote No.1, por lo que el oferente que resulte adjudicado con dicho lote será el responsable directo de la resolución de problemas.

El soporte de RHEL, corresponderá al oferente adjudicado al Lote No.2, no obstante, según lo requerido en el numeral 3.1.1.14, del documento que norma el presente proceso, el contratista debe "Brindar asistencia y asesoría en la implementación de servicio o componentes adicionales y en la resolución de problemas con respecto a la configuración y/o uso del equipo y funcionalidades relacionados a este, que hayan sido habilitados por el BCH, recomendaciones técnicas sobre cómo mejorar el rendimiento de los equipos, endurecimiento de los sistemas y asistencia en procedimientos para su administración".

**Consulta No.14:**

*"Indicar si existe un formato oficial para los reportes de health check, o si el proveedor podrá utilizar su propio formato técnico estándar?"*

HP

CyC-0171/2026  
Página 6 de 10  
13 de enero de 2026

**Respuesta:**

El oferente podrá utilizar su propio formato, siempre y cuando describan las tareas realizadas, eventos críticos encontrados, resultados obtenidos y recomendaciones, en caso de que se requieran aclaraciones sobre dichas tareas, deben proporcionarlas al personal técnico que designe el Departamento de Tecnología y Comunicaciones del BCH, según lo requerido en el numeral 3.2.1.3.6.

**Consulta No.15:**

*"Agradecemos confirmar si el BCH cuenta actualmente con el licenciamiento activo y habilitado para utilizar las herramientas del fabricante Red Hat que podrían ser necesarias para la ejecución de los health checks, tales como Red Hat Satellite, Red Hat Smart Management u otras herramientas avanzadas asociadas al producto Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenter - Premium Edition?"*

**Respuesta:**

El BCH cuenta con licenciamiento activo de productos RHEL (SO), sin herramientas adicionales.

**Consulta No.16:**

*"¿En caso de no contar con dichas herramientas, agradeceremos nos indiquen si el BCH espera que el proveedor las suministre como parte del servicio, o si los health checks deberán realizarse únicamente con herramientas locales o nativas del sistema operativo?"*

**Respuesta:**

El objeto del Lote No.2 del presente proceso, está relacionado exclusivamente con la "LA SUSCRIPCIÓN DE DOS (2) LICENCIAS DE REDHAT DATA CENTER, PREMIUM, INCLUIDO SERVICIO DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTOS", por lo que las actividades que como mínimo debe realizar el oferente en cada revisión de soporte (numeral 3.3.2), deben ser ejecutadas con los productos disponibles como parte de la suscripción de este proceso.

**Consulta No.17:**

*"¿Favor confirmar si las actividades de actualización (parches, kernels, releases estables) deben ejecutarse exclusivamente en ventanas de mantenimiento autorizadas por el BCH?"*

**Respuesta:**

Si, las ventanas de mantenimiento serán programados a conveniencia del BCH a fin de no interrumpir la continuidad de la operatividad.





**BANCO CENTRAL DE HONDURAS**

AL SERVIDOR DE LA NACIÓN

Centro Corporativo Simón Bolívar, Frente Bolívar de las Fuerzas Armadas,  
Ejido San José, Tegucigalpa, C.A. 50100  
Tegucigalpa, Honduras, C.A.

CyC-0171/2026  
Página 7 de 10  
13 de enero de 2026

**Consulta No.18:**

*"¿Cuáles serían los criterios de aceptación del numeral 3.2.1.2.5?"*

**Respuesta:**

El oferente adjudicado, como parte de la contratación, debe entregar un documento con los procedimientos a aplicar frente a incidentes de seguridad de la información de conformidad a las mejores prácticas del fabricante (RHEL).

**Consulta No.19:**

*"¿A qué tipo de incidentes de seguridad de TI se hace referencia en el numeral 3.2.1.2.5?"*

**Respuesta:**

A incidentes de seguridad enfocados en entornos RHEL empresariales (por ejemplo: vulnerabilidad sin parchar, malware, accesos no autorizados, entre otros).

**Consulta No.20:**

*"En el numeral 3.2.1.3.1 se hace referencia a la entrega e implementación de actualizaciones liberadas por el fabricante y que corresponden a versiones estables. ¿Se espera actualización periódica de la plataforma (trimestral, mensual o anual)?"*

**Respuesta:**

Según sea la disponibilidad de nuevas versiones o actualizaciones de seguridad liberadas por el fabricante (versiones estables), estas serán programados a conveniencia del BCH de conformidad a lo indicado en el numeral 3.5 Horario de Servicio.

**Consulta No.21:**

*"En referencia al numeral 3.2.3.1, se espera que el oferente garantice compatibilidad de las nuevas versiones del SO con el aplicativo instalado y/o base de datos de cada ambiente?"*

**Respuesta:**

El documento de licitación no incluye el numeral 3.2.3.1; sin embargo, se hace referencia al numeral 3.2.1.3.1 *"La nuevas versiones o actualizaciones de seguridad del producto licenciado, objeto del presente proceso, una*

CyC-0171/2026  
Página 8 de 10  
13 de enero de 2026

*vez que sean liberadas por el fabricante y que correspondan a versiones estables, así como la implementación correspondiente, con el acompañamiento de personal técnico capacitado, especializado y con experiencia". Debe referirse al numeral 3.7.3 y 3.7.4 para mayor detalle de lo requerido con relación al cumplimiento de la normativa vigente.*

**Consulta No.22:**

*"En referencia al numeral 3.2.3.1, cómo se manejaría el control de cambios de BCH?"*

**Respuesta:**

El documento de licitación no incluye el numeral 3.2.3.1; sin embargo, se hace referencia al numeral 3.2.1.3.1 *"La nuevas versiones o actualizaciones de seguridad del producto licenciado, objeto del presente proceso, una vez que sean liberadas por el fabricante y que correspondan a versiones estables, así como la implementación correspondiente, con el acompañamiento de personal técnico capacitado, especializado y con experiencia".* Debe referirse al numeral 3.2.1.2.4 para mayor detalle de lo requerido con relación a cambios en las configuraciones.

**Consulta No.23:**

*"En referencia al numeral 3.2.3.2, Como parte del producto a suscribir (Red Hat Enterprise for Virtual Datacenter), BCH tendría derecho a utilizar Red Hat Insights. Para ello es necesario instalar un agente en cada nodo (VM RHEL) a suscribir y adicionalmente darle acceso de salida HTTPS (TCP/443) hacia el cloud de Red Hat. BCH estaría de acuerdo con la activación de dicha funcionalidad?"*

**Respuesta:**

El documento de licitación no incluye el numeral 3.2.3.1; sin embargo, se hace referencia al numeral 3.2.1.3.2. *"La resolución de problemas con respecto a la configuración o uso del producto".* El Banco ya utiliza Red Hat Insights y se encuentra habilitado.

**Consulta No.24:**

*"¿Para todos los Items correspondientes al lote 2, las atenciones serían bajo demanda, programadas o bajo periodicidad?"*

**Respuesta:**

El oferente debe cumplir con cada una de las condiciones de conformidad al tipo de servicio requerido ya sea bajo periodicidad, programada y en demanda.



CyC-0171/2026  
Página 9 de 10  
13 de enero de 2026

### Consulta No.25:

*"En referencia al numeral 3.2.1.6, podrían ampliar a que se hace referencia el compromiso a no reducir materialmente el nivel de servicios a proporcionar?"*

### Respuesta:

Lo requerido en el numeral 3.2.1.6, está relacionado en mantener un servicio de calidad y concretización de las actividades.

### Consulta No.26:

*"En relación con el numeral 3.2.1.4 del TDR, el cual establece un tiempo máximo de dos (2) horas para el inicio de atención de incidentes de Severidad 1 y señala que el BCH podrá definir un plazo máximo para la solución definitiva cuando, a su juicio técnico, exista una afectación significativa a la operación, solicitamos respetuosamente una aclaración adicional sobre los tiempos de resolución esperados.*

*Dado que las incidencias pueden variar ampliamente en complejidad, origen y dependencia de factores externos al proveedor (incluyendo soporte de Red Hat, fallos de infraestructura, requisitos de ventanas de mantenimiento, o análisis avanzados del fabricante), resulta técnicamente inviable definir un tiempo único de resolución estándar aplicable a todos los escenarios.*

*En ese sentido, agradeceremos nos indiquen si sería aceptable para el BCH que el proveedor maneje los incidentes de Severidad 1 bajo un esquema como el siguiente:*

1. El proveedor iniciará la atención dentro del plazo de dos (2) horas según lo establece el TDR.
2. El proveedor realizará los procedimientos necesarios para restablecer la operatividad en un plazo razonable, considerando la naturaleza técnica del incidente y siempre que la resolución no dependa de factores exógenos como soporte del fabricante, problemas de infraestructura o requerimientos del cliente. En aquellos casos en que la solución definitiva requiera la apertura de un caso con el fabricante o dependa de gestiones externas, el proveedor se compromete a:
  - a) Restablecer servicios mínimos operativos en el menor tiempo posible.
  - b) Mantener comunicación continua con el BCH.
  - c) Continuar el proceso de remediación hasta lograr la restauración total.

*Agradecemos que nos confirmen si este enfoque técnico-operativo es aceptable para el Banco, o si desean definir parámetros específicos de tiempo de resolución para todos los incidentes de Severidad 1?"*

TF

CyC-0171/2026  
Página 10 de 10  
13 de enero de 2026

**Respuesta:**

El numeral 3.2.1.4 está relacionado a que *"El servicio de soporte debe contemplar sin costo adicional para el BCH todas las acciones necesarias por parte del oferente para poner en funcionamiento los productos objeto de esta contratación"*.

Respecto al tiempo de inicio de atención (numeral 3.2.1.5), el oferente adjudicado, debe garantizar que iniciará la atención en un tiempo máximo de dos (2) horas, contado a partir del momento en que la falla es reportada por el BCH; asimismo, "si transcurre tiempo sin solución y que a criterio técnico del BCH "El Banco" afecta significativamente la operación; el BCH podrá establecer y comunicar al proveedor un plazo máximo para la solución definitiva", es importante mencionar que, el oferente adjudicado debe cumplir lo descrito en el documento que norma el presente proceso, por lo que, el esquema planteado, no forma parte del documento que norma el presente proceso.



**Consulta No.27:**

*"Respetuosamente solicitamos que se nos proporcione el número de contrato vigente del licenciamiento de Veeam, dado que esta información es requerida por el fabricante"*.

**Respuesta:**

Ver respuesta a consulta No.6.

Atentamente,

**FANNY MARISABEL TURCIOS BARRIOS**

Secretaria de la Comisión de Compras y Evaluación y  
Jefe Departamento de Compras y Contrataciones

EAC/TMG/DJD