



Tegucigalpa, M.D.C.
22 de septiembre de 2022

ABN-9080/2022

Señores

OFERENTES LICITACIÓN PÚBLICA No.44/2022

Ciudad

Ref.: Licitación Pública No.44/2022

Estimados señores:

Hacemos referencia al procedimiento de Licitación Pública No.44/2022, para la contratación del servicio de soporte técnico y actualización de productos del licenciamiento perpetuo de Oracle con modalidad por procesador y usuario nombrado, instalado en equipos del Banco Central de Honduras, para: Ítem No.1: Ciento treinta y ocho (138) licencias distribuidas conforme a su tipo: veintitrés (23) de base de datos, seis (6) de Real Application Cluster, seis (6) de Application Server, tres (3) de Golden Gate; todas con modalidad por procesador, y cien (100) de base de datos con modalidad por usuario nombrado e Ítem No.2: Doce (12) licencias con modalidad por procesador distribuidas conforme a su tipo: seis (6) de base de datos Multitenant, tres (3) Diagnostics Pack y tres (3) Tuning Pack, ambos ítems por el término de dos (2) años comprendido del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2024; al respecto, se les informa que se efectuaron las consultas siguientes:

Consulta

"Para los casos que requieren abrir un Service Request (SR) en el portal del fabricante My Oracle Support y que serán abiertos por el BCH, ¿el BCH nos dará acceso al CSI con que se apertura el SR? Porque de lo contrario no podremos cumplir con lo establecido en el numeral 3.2.7 de iniciar y brindar un seguimiento oportuno a la asesoría de la atención, ya que no podríamos acceder al SR aperturado por el BCH."

Respuesta

Conforme lo indicado en el Pliego de Condiciones en numeral 3.2.7 "El oferente debe garantizar que el soporte 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 o sistema de ticket del oferente o correo electrónico; la asesoría técnica vía teléfono o correo electrónico o teleconferencia", asimismo indica "... si el caso requiere ser reportado vía Oracle Support, será el BCH el responsable de realizarlo en la plataforma del fabricante y brindar acceso a solicitud del oferente"; por tanto, en caso de presentarse un potencial incidente o falla reportada por el BCH, el personal técnico del departamento de Tecnología y Comunicaciones oportunamente brindará al Contratista, el acceso al código CSI en el sitio web oficial de fabricante "My Oracle Support", que le permitirá visualizar el contenido del ticket Service Request aperturado para su respectivo seguimiento y atención de la asesoría técnica requerida por BCH.

Atentamente,



FANNY MARISABEL TURCIOS BARRIOS
Secretaria a.i. de la Comisión de Compras y Evaluación y
Jefe a.i. Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales

IMP/MEZU/DJD

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

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

