



LP-CNBS-006-2026
“RENOVACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO DE SAP – 2026-2027”

CIRCULAR ACLARATORIA No.1

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) comunica que, en atención a consultas realizadas por participantes registrados en la Licitación Privada **No. LP-CNBS-006-2026** denominada **“RENOVACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO DE SAP – 2026-2027”**, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 105 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, párrafo segundo, se hacen las siguientes aclaraciones:

Consulta No.1:

Versión del sistema SAP: Favor indicar la versión exacta de SAP actualmente instalada (SAP ECC o SAP S/4HANA), incluyendo Release, Enhancement Package o Feature Pack, según corresponda.

R/= SAP Business One 10.0 (10.00.270) SP 2411 (64-bit)

Consulta No.2:

Componentes SAP incluidos: Favor indicar cuáles componentes forman parte del alcance del soporte, tales como SAP_BASIS, SAP_ABA, NetWeaver, SAP HANA, Fiori, BW, PI/PO, GRC, Solution Manager, BusinessObjects u otros.

R/= N/A. La versión instalada es SAP Business One sobre MS SQL Server On-Premise.

Consulta No.3:

Módulos funcionales: Favor indicar el listado de módulos SAP implementados que deberán ser cubiertos por el servicio de soporte (FI, CO, MM, SD, PM, PS, HCM, FM, TRM, etc.).

R/= Actualmente se utilizan los módulos de Finanzas, Compras-Proveedores, Gestión de Bancos, Inventario y Service Layer.

Consulta No.4:

Ambientes del sistema: Favor confirmar la cantidad de ambientes existentes (Desarrollo, Calidad, Producción u otros) que forman parte del alcance del contrato.

R/= Solo ambiente de producción.

Consulta No.5:

Base de datos e infraestructura: Favor indicar la base de datos utilizada (SAP HANA, Oracle, SQL Server u otra) y si existen componentes de alta disponibilidad o replicación asociados.

R/= Base de datos SQL Server. No existen componentes de alta disponibilidad ni replicación.



Consulta No.6:

Alcance de la actualización anual: El pliego indica que el proveedor deberá realizar una actualización anual a la versión más reciente de SAP. Solicitamos confirmar si esta actividad corresponde a:

- Actualización de Support Packages.
- Kernel Updates.
- Feature Package Stacks.
- Upgrade de versión.
- Otra actividad específica.
- Dicha actividad contempla planificación, ejecución, pruebas y acompañamiento a la puesta en producción?

R/= Instalación del support package más reciente. Si, esta actividad contempla planificación, ejecución, pruebas y acompañamiento.

Consulta No.7:

Horarios y niveles de servicio: Favor confirmar si existen Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) específicos relacionados con tiempos de respuesta, tiempos de solución, horarios de atención y niveles de criticidad.

R/= El SLA establecido por el Soporte Standard de SAP.

Consulta No.8:

Mesa de servicio: Favor indicar si la CNBS dispone actualmente de una herramienta de gestión de incidentes (Service Desk) o si el proveedor deberá suministrarla.

R/= Cualquier solicitud de soporte se realizará por medio de las herramientas que ponga a su disposición el proveedor.

Consulta No.9:

Cantidad estimada de incidentes: Favor indicar el volumen promedio mensual de incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio atendidos durante los últimos doce meses.

R/= Incidentes relacionados a errores de la plataforma, aprox. 2 al año. Incidentes relacionados a solicitudes de soporte del manejo de la herramienta, aprox. 15 al año.

Consulta No.10:

Equipo actual: Favor indicar si actualmente el servicio es prestado por el fabricante SAP o por un socio de negocio autorizado y si existe un período de transición previsto.



R/= El soporte actual es provisto por el socio de negocio autorizado. No se tiene previsto un período de transición.

Consulta No.11:

Inventario de licencias: Favor confirmar si es posible compartir el inventario de licencias SAP asociado al Customer Number indicado en el pliego, con el fin de validar el alcance del soporte requerido.

R/= Diez (10) licencias profesional; cuarenta (40) licencias limitadas.

Consulta No.12:

Disponibilidad de información técnica: Favor indicar si la Institución podrá compartir un inventario técnico del ambiente SAP (Landscape, versiones, componentes instalados y arquitectura) para facilitar la correcta elaboración de la propuesta.

R/= El ambiente es un solo servidor Windows Server 2022, una instancia de base de datos SQL Server 2019 (administrada por el personal de la CNBS), y los clientes de SAP Business One instalados en los equipos de los usuarios.

Consulta No.13:

Confirmar si la autorización del fabricante deberá presentarse junto con la oferta o podrá presentarse previo a la adjudicación.

R/= Deberá presentarse junto con la oferta.

Consulta No.14:

Confirmar el formato aceptado para acreditar la experiencia del oferente y del personal técnico.

R/= El documento base define los formatos para los diferentes requisitos.

Consulta No.15:

Confirmar si las certificaciones SAP del personal deberán encontrarse vigentes al momento de presentar la oferta.

R/= No se está solicitando certificación SAP del personal.

Consulta No.16:

Confirmar si durante la ejecución contractual podrán incorporarse especialistas adicionales que cumplan con el perfil requerido.

R/= Queda a criterio del proveedor como brinda sus servicios.



Consulta No.17:

Favor indicar si el contrato contempla un período de transición entre el proveedor actual y el nuevo adjudicatario y, de ser así, cuál será su duración, el alcance esperado, las actividades de transferencia de conocimiento (Knowledge Transfer) y las responsabilidades de cada una de las partes durante dicho proceso.

R/= No se contempla un período de transición.

La presente Circular Aclaratoria No.1 forma parte integral del documento base del referido proceso.

Tegucigalpa, M.D.C., 29 de junio de 2026

FERNANDO GONZÁLEZ VILLARS
Gerente Administrativo