



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

CIRCULAR ACLARATORIA No.2

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:

Favor confirmar los días y el horario durante los cuales deberá brindarse el servicio de soporte, así como la zona horaria aplicable.

R/= El horario es de lunes a viernes de 9am a 5pm UTC-06:00.

Consulta No.2:

Entendemos que el servicio SAP Enterprise Support garantiza el acceso y derecho a las actualizaciones de software publicadas por SAP. Sin embargo, la planificación, ejecución, instalación, configuración y puesta en productivo de dichas actualizaciones no forman parte del alcance del presente servicio. Favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto.

R/= El documento base indica que se debe realizar por lo menos una actualización a la versión más reciente. Esto debe incluir la planificación, ejecución, instalación, configuración y puesta en productivo de dicha versión por parte del proveedor.

Consulta No.3:

Incluir una actualización anual: ¿El servicio de Enterprise Support no incluye actualizaciones de software sino el derecho de uso de la versión, consultar si estos servicios se esperan se ejecute por el servicio de soporte funcional?

requerida y la forma en que deberá ser presentada por el Oferente en su oferta.

Resumen de las Especificaciones Técnicas. Los servicios deberán cumplir con las siguientes Especificaciones Técnicas y Normas:

Lote Único. Renovación de Soporte Técnico de SAP

Información General

- User ID: S0026668664
- Client Name: Comisión Nacional de Bancos y Seguros
- Client Number: 0003064577
- Email: infraestructura@cnbs.gob.hn

Numeral I: Renovación de Soporte Técnico SAP

- Características del soporte técnico:
 - Acceso al portal de cliente del fabricante.
 - Derecho a actualizaciones (correcciones, nuevas funcionalidades, parches, nuevas versiones) de SAP.
- Incluir una actualización anual a la versión más reciente de SAP por parte del oferente o el fabricante.

R/= Se espera que sea realizado por el proveedor.



Consulta No.4:

Favor diferenciar el alcance requerido para notas SAP, correcciones, parches, Support Packages, actualizaciones legales, actualizaciones técnicas y upgrades de versión, indicando cuáles actividades deberán considerarse incluidas en el servicio.

R/= El término “actualización anual a la versión más reciente de SAP” se debe entender como a la instalación del último Feature Packages (FP) disponible al momento que la CNBS solicite el servicio de actualización anual.

Consulta No.5:

¿El cliente entiende que la obligatoriedad del pago del Enterprise Support del fabricante es independiente del pago de las horas de soporte funcional?

R/= La actualización anual debe formar parte de la oferta.

Consulta No.6:

Favor aclarar si las veinte (20) horas de soporte indicadas corresponden a una bolsa mensual, anual, por evento o a la totalidad de la vigencia contractual. Asimismo, agradecemos indicar si las horas no consumidas son acumulables para períodos posteriores.

R/= Como indica el documento base, es una bolsa anual con vigencia al 31 de diciembre de 2026. El consumo de la bolsa de horas se realizará por evento. La CNBS solo realizará el pago de las horas consumidas.

Consulta No.7:

¿El pago de estas horas es a demanda? Es decir, ¿si no hay capacitación no hay facturación? ¿Lo que significaría que estas horas quedan por fuera de la facturación del servicio de Enterprise Support y estas horas serían facturadas mensual?

R/= Serán facturadas a demanda de forma mensual.

Consulta No.8:

Favor confirmar si el servicio podrá prestarse completamente de forma remota o si se requerirá atención presencial en Honduras.

R/= Se requerirá atención presencial en Honduras.

Consulta No.9:

Favor detallar la versión y productos de SAP que forman parte de la contratación, así como la versión en la que se encuentran operando en este momento.

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



Consulta No.10:

Se debe hacer la aclaratoria si lo indicado en el numeral 1 se refiere a que el contratante requiere verificar dentro del portal del fabricante el cambio de partnership a (*nombre del proveedor que realiza la consulta*). Si no es por eso por favor solicitar aclaración.

Sección VI. Lista de Requisitos

76

5. Inspecciones y Pruebas

Las siguientes inspecciones y pruebas se realizarán:

Numeral 1: Renovación de Soporte Técnico. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) a través de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (GTIC) verificará la actualización de la herramienta y el acceso al portal de soporte técnico del fabricante, emitiendo Acta de Recepción.

Numeral 2: Servicios de Capacitación. Para el control de las horas del servicio de capacitación estará a cargo de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones quien mensualmente emitirá memorando de recepción indicando el total de horas recibidas.

Requisitos. Los detalles de los documentos que deberá suministrar el Proveedor se especifican en las CEC.

13. Responsabilidades del Proveedor

13.1 El Proveedor deberá proporcionar todos los bienes y Servicios Conexos incluidos en el Alcance de Suministros de conformidad con la Cláusula 11 de las CGC y el Plan de Entrega y Cronograma de Cumplimiento, de conformidad con la Cláusula 12 de las CGC.

14. Precio del Contrato

14.1 Los precios que cobre el Proveedor por los Bienes proporcionados y los Servicios Conexos prestados en virtud

R/= El contratante validará que en la cuenta de la CNBS dentro del Portal de SAP aparece activo el soporte técnico.

La presente Circular Aclaratoria No.2 forma parte integral del documento base del referido proceso.

Tegucigalpa, M.D.C., 3 de julio de 2026

FERNANDO GONZÁLEZ VILLARS
Gerente Administrativo