

BANCO DE COSTA RICA
LICITACIÓN ABREVIADA 2017LA-000018-01

“SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN SOPORTE DE HERRAMIENTAS MICROSOFT”

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las **diez horas con treinta minutos (10:30 a.m.) del 20 de julio del 2017**, para la compra en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones.
2. Los participantes deben tomar en cuenta, que el orden de las respuestas en las ofertas, se ajusten al orden presentado en el cartel, haciendo referencia a la numeración especificada, respondiendo a todos y cada uno de los requerimientos señalados. Sin embargo para facilitarles la presentación de su oferta, en los puntos que así considere conveniente (excepto en los requerimientos técnicos), el oferente puede indicar que se da por enterado, acepta y cumple con lo señalado.
3. Esta contratación se regirá por lo establecido en la reforma parcial de la Ley de Contratación Administrativa #7494, según ley #8511 publicada en la Gaceta #128 del 4-7-06 y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, publicado en la Gaceta #210 del 2 de noviembre del 2006.
4. El Banco se reserva la potestad de dar trámite o no a cualquier solicitud de aclaración o modificación que se reciba después de vencido el plazo para presentar recursos de objeción, considerando razones de oportunidad e interés institucional, de acuerdo con su propio criterio.
5. El Banco de Costa Rica, consecuente con su gestión encaminada hacia la sostenibilidad, entró en un proceso donde la responsabilidad social se convierte en uno de los ejes transversales del modelo de negocio de la Institución. Siendo los proveedores uno de sus grupos de interés, se le invita a conocer los diez principios del Pacto Global y a enterarse del contenido del video que se ha preparado sobre estos temas. Dicha información se encuentra disponible en la página web:

[http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Principios Pacto Global.html](http://www.bancobcr.com/acerca%20del%20bcr/proveedores/Principios_Pacto_Global.html)

[http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Curso para Proveedores.html](http://www.bancobcr.com/acerca%20del%20bcr/proveedores/Curso_para_Proveedores.html).

CONDICIONES GENERALES

6. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, original y una copia, debidamente enumeradas, tanto de la propuesta como de toda la documentación que se aporte y deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: **BANCO DE COSTA RICA, LICITACIÓN ABREVIADA 2017LA-000018-01 “SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN SOPORTE DE HERRAMIENTAS MICROSOFT”** y depositarlas en el Buzón para contrataciones, ubicado en la Oficina de Contratación Administrativa, en el tercer piso de Oficinas Centrales.
7. La oferta como sus copias y anexos deben ser firmadas por el oferente o su representante legal (**aportar fotocopia de la cédula**). En caso de ser una Compañía, deberá indicarse claramente el nombre o la razón social completa y las citas de

inscripción en el Registro Público y de ser persona física debe quedar claramente establecida la identidad del oferente.

8. Indicar lugar o medio al cual se le comunicarán todas las notificaciones referentes a esta licitación. El medio de comunicación que señale el oferente lo será para el procedimiento y que en caso de resultar adjudicatario y posterior contratista será el mismo para la etapa de ejecución contractual, incluyendo todo tipo de comunicaciones en materia sancionatoria, lo anterior en concordancia con lo resuelto por la Sala Constitucional en el voto número 20375 del 3 de diciembre de 2010.
9. De acuerdo con el Artículo 17 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, cuando el oferente sea una sociedad costarricense deberá presentar una certificación pública sobre la existencia legal de la sociedad y sobre la personería legal de quién en su nombre comparece y de la propiedad de sus cuotas y acciones de la sociedad.
10. Presentar declaración jurada de:
 - 10.1 Que no lo alcanzan las prohibiciones para contratar, establecidas en el Artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
 - 10.2 Encontrarse al día en las obligaciones relativas al régimen de impuestos a que hace referencia el Artículo 65 Inciso A del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - 10.3 Cumplir con la Directriz #34 del Poder Ejecutivo, publicada en la Gaceta #39 del 25 de febrero del 2002; es deber ineludible a la empresa contratante cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo. El Banco verificará periódicamente el cumplimiento de dichas obligaciones, para lo que el adjudicatario se compromete a suministrar en forma inmediata los documentos e información que le sean requeridos.
 - 10.4 Según Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, # 7476 y el Reglamento contra el Hostigamiento Sexual en el Conglomerado BCR, publicado en La Gaceta No. 239 del 09 de diciembre de 2010, todo oferente deberá presentar declaración jurada, que conoce los alcances de esta normativa y cumplirá con lo ahí regulado, con respecto a la prohibición de realizar actos que puedan considerarse lesivos a dicha normativa. En virtud de lo anterior, durante el procedimiento de contratación deberán los empleados o representantes del oferente abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso u hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR.
 - 10.5 De conformidad con las Normas de Control Interno para el sector Público, específicamente el punto 2.3 Relacionado con el Fortalecimiento de la Ética Institucional y a lo que señala el punto 2.3.1. sobre factores formales de la Ética Institucional, y el documento GT – 01 – 2008 Guía Técnica para el desarrollo de Auditorías de la Ética, todo oferente deberá declarar que conoce los alcances del Código de ética del Conglomerado Financiero BCR. El proveedor podrá

revisar el documento en la página www.bancobcr.com, en el apartado de Proveedores.

11. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido el Banco verificará electrónicamente lo siguiente:

11.1 A través del sistema SICERE, que el oferente se encuentre al día con el pago de sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social., según lo establecido en el artículo 65 inciso C del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

11.2 En la página electrónica del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, que el oferente se encuentre al día en el pago de sus obligaciones con esa Institución, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley 8783

12. Aportar los siguientes timbres, los cuales deben estar pegados en la oferta original:

12.1 Un timbre de la Ciudad de las Niñas de ₡20.00, según Ley 6496 del 10-09-1981.

12.2 Un timbre del Colegio de Licenciados de Ciencias Económicas Y Sociales, por ₡200,00, según Artículo No. 38 del Reglamento General del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, de acuerdo con el decreto No.20014-MEIC del 19 de setiembre de 1990 y Ley No. 7105 del 28 de noviembre de 1988.

13. De acuerdo al artículo 64 del Reglamento a Ley de Contratación Administrativa los contratos a ejecutar en el país, cuyas propuestas provengan de empresas extranjeras, deberán incorporar una declaración de someterse a la jurisdicción y tribunales nacionales para todas las incidencias de qué modo directo o indirecto puedan surgir del contrato, con renuncia de su jurisdicción.

14. **Precio Ofertado:**

14.1. El precio cotizado será un único monto por hora profesional, donde el precio de las horas debe ser el mismo sin importar el horario de trabajo o tipo de recurso técnico solicitado.

14.2. El precio debe ser de preferencia en colones costarricenses, incluyendo todos los impuestos que lo afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, así como los demás impuestos del mercado.

14.3. Los precios deben expresarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos definitivos e invariables, incluyendo todos los impuestos, derechos de aduana, fletes y costo adicionales necesarios, En caso de divergencia entre el monto ofrecido en números y el ofrecido en letras, prevalecerá este último. en caso de discrepancia prevalecerá en monto en letras, todo de conformidad con el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

- 14.4. Este costo incluye viáticos y traslado de los recursos humanos necesarios en caso que se requiera algún traslado por parte del contratista a las oficinas del Banco.
 - 14.5. El Banco no reconocerá ningún cargo adicional que no haya sido incluido en la oferta
 - 14.6. De conformidad con el artículo 26 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el oferente debe desglosar en su oferta, los componentes de cada línea del objeto ofrecido y de los precios unitarios.
 - 14.7. En caso de que la oferta analizada se exprese en moneda extranjera, para efectos comparativos se considerará su equivalente en colones al tipo cambio de referencia de venta, vigente de la fecha de apertura de las ofertas.
 - 14.8. Esta contratación será bajo la modalidad de **servicios por demanda**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 171 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa; por tanto, la adjudicación se hará sobre los precios unitarios, pues las cantidades finales que se pueden demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes de la oficina. Se estima que se estaría adquiriendo un máximo de 4000 horas profesionales de servicios especializados para brindar soporte en la plataforma de trabajos Microsoft.
15. **FORMA DE PAGO:**
- 15.1 El pago se efectuará contra la aceptación de los entregables indicados en el plan de trabajo y la entrega del informe de horas efectivamente laboradas, el cual debe estar respaldado por el entregable definido en dicho plan. Asimismo, se deberá contar con la aprobación de la persona responsable por parte del Banco de darle seguimiento al plan de trabajo, según lo establecido en el documento de constitución de cada proyecto.
 - 15.2 No se pagarán las fases parciales del cronograma de trabajo.
 - 15.3 El Banco se reserva el derecho de consumir o no la totalidad de las horas contratadas y se pagarán solamente las horas efectivamente laboradas.
 - 15.4 El pago se efectuará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la factura en la Oficina de Contratación Administrativa, siempre y cuando conste en la factura el visto bueno de la Gerencia Administración de la Infraestructura, o la Gerencia Atención Integral al Usuario.
 - 15.5 En caso de cotizaciones en moneda extranjera, el pago se realizará en dólares o colones utilizando el tipo de cambio de referencia de venta establecido por el Banco Central vigente el día de pago. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a Ley de Contratación Administrativa.
 - 15.6 El Banco retendrá el 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23 de la Ley del impuesto sobre la Renta.
16. Debe contar con una cuenta corriente del Banco, indicar el número, nombre y lugar de apertura.

17. **Administrador del Contrato:** La **Gerencia Atención Integral al Usuario**, será la encargada de velar por la correcta ejecución de este contrato.
18. De acuerdo a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, NO se permite la presentación de ofertas en conjunto.
19. **Vigencia de la oferta:** Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de **30 días hábiles a** partir de la apertura de las ofertas. De conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considera fuera de concurso la oferta cuyo plazo de vigencia sea inferior al 80% del plazo fijado en el cartel.
20. **Garantía de Participación:** Depositar, una garantía de participación a favor del Banco de Costa Rica por la suma de US\$10.000.00, con una vigencia de **60 días hábiles** a partir de la fecha de apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establecen los artículos 37 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. De conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considera fuera de concurso la oferta cuyo plazo de vigencia sea inferior al 80% del plazo fijado en el cartel.
 - 20.1 En caso de que rindan dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la confección del comprobante, copia del cual debe adicionarse a la oferta.
 - 20.2 No se admitirán cartas de garantías emitidas por el Banco de Costa Rica.
 - 20.3 Cuando se depositen certificados de depósito a plazo o bonos como garantía de participación, deben contar con las siguientes características:
 - 20.3.1 Emitirse a la orden y no al portador
 - 20.3.2 El plazo del título valor debe ser igual o inferior al establecido para la garantía. Será responsabilidad exclusiva del contratista renovarlo a su vencimiento, para lo cual deberá sustituir el documento de acuerdo a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, para que el Banco proceda a la devolución del anterior título.
 - 20.3.3 Se recibirán por su valor del mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas de valores legalmente reconocidas (éste trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía).
 - 20.3.4 Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.
 - 20.4 La garantía de participación debe ser depositada en el TERCER PISO, EDIFICIO CENTRAL, OFICINA DE VALORES EN CUSTODIA el recibo que le extenderá esa oficina deberá adjuntarlo a la oferta, así como fotocopia del documento aportado en garantía.
 - 20.5 La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los ocho días hábiles siguientes a la firmeza de la adjudicación, excepto la que corresponde al

oferente favorecido, la cual se devolverá una vez que presente la garantía de cumplimiento.

21. **Lugar de entrega del producto o servicio:** La entrega será en el Banco de Costa Rica, quinto piso Edificio Schyfter, Jefatura de Soporte a Usuarios.

22. **Vigencia del contrato:**

22.1 Esta contratación se formalizará mediante contrato por un periodo de 1 año o hasta que se consuman el total de las horas solicitadas (lo que suceda primero) y durante ese periodo se podrán utilizar contra demanda hasta un máximo de 4000 horas.

22.2 El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de consumir o no, la totalidad de las horas contratadas durante el periodo

22.3 La vigencia del contrato comenzará a regir a partir de la comunicación por parte de la Oficina de Contratación Administrativa de que el contrato está listo para su ejecución.

22.4 El contrato podrá ser renovado por periodos iguales hasta un máximo de 3 (tres veces) para un total de 4 (cuatro) años, previa evaluación del servicio recibido por parte del Banco.

22.5 En caso de que alguna de las partes no desee aplicar la prórroga, debe avisar de su decisión a la otra con al menos dos (2) meses de anticipación al vencimiento del período original del contrato o de sus prórrogas.

23. **Plazo de inicio del servicio:** El servicio iniciará posterior al comunicado de la firma del contrato por parte de la oficina de Contratación Administrativa.

24. **Cláusula Penal:**

24.1 En caso de que la empresa incumpla con el plazo de entrega, el Banco retendrá de manera provisional una penalización del **0.8%** del monto total de la factura del entregable, por cada día natural de atraso, que será aplicada previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta.

24.2 Queda entendido que toda suma por este concepto, se aplicará a la factura correspondiente al servicio contratado que se haya visto afectado por atrasos atribuibles al Contratista, cuando se reciba para el trámite de pago.

25. El Banco resolverá esta licitación en el doble del plazo establecido para la apertura de las ofertas. En caso necesario podrá la administración prorrogar el plazo para adjudicar, dejando constancia en el expediente administrativo de las razones que ameritan dicha prórroga.

26. El Banco podrá corroborar la veracidad de cualquier información que aporte el oferente haciendo sus propias investigaciones ante cualquier otra entidad de acuerdo a su propio criterio

27. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente el objeto de la presente contratación, evaluando aquellas ofertas que ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación resulten las más convenientes o de rechazarlas todas, si así lo estima necesario.
28. Todos los oferentes deberán presentar los requisitos y documentación requerida; ya que no se tomarán en cuenta los presentados en otros concursos, **ni los que se presenten en forma extemporánea.**
29. La formalización de esta negociación deberá realizarse en un plazo no mayor a 25 días hábiles, mediante contrato privado que elaborará el Banco de Costa Rica, el cual eventualmente debe contar con el visto bueno de nuestra División Jurídica.
30. Los gastos de formalización y especies fiscales de los contratos, deben realizarse en partes iguales: 50% el Banco y 50% el oferente adjudicatario.
31. **Especificaciones Técnicas Mínimas y Otras Condiciones Técnicas:** Ver anexo

32. **Criterios Generales de Evaluación:**

Las ofertas que cumplan con los requerimientos solicitados y condiciones establecidas, se aplicará la evaluación que se detalla a continuación:

La oferta adjudicada será la que obtenga el mayor porcentaje, según los siguientes criterios de evaluación:

Precio.....	85%
Experiencia de la empresa.....	15%

Al menor precio por hora profesional ofertado, se asignará la calificación más alta, a las demás ofertas se les asignará en proporción a los precios indicados según la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Otorgado} = \left(\frac{\text{Menor precio por hora profesional}}{\text{Precio por hora a evaluar}} \right) \times 100$$

Para evaluar los años de experiencia de la empresa, se tomarán en cuenta únicamente los años que se puedan demostrar mediante las cartas de referencia de clientes en proyectos similares al objeto de la contratación. Las cartas de experiencia relacionadas con actividades diferentes al objeto de la contratación no serán consideradas para la suma de años a evaluar.

A la empresa que tenga mayor antigüedad superior a los 5 años solicitados, se le asigna la calificación más alta, a las demás ofertas se les asignará en proporción a la cantidad de años indicados según la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Otorgado} = \left(\frac{\text{Años de la empresa}}{\text{Mayor cantidad de años}} \right) \times 15$$

32.1 Criterios de Desempate: En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

32.1.1 De conformidad con lo establecido en el artículo 55 Bis del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considerará como factor de desempate, una puntuación adicional a las PYME según el siguiente detalle:

- Pyme de industria 5 puntos
- Pyme de Servicio 5 puntos
- Pyme de Comercio 2 puntos

Para demostrar la condición de PYME, deberá presentarse certificación emitida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, donde conste que tiene tal condición al momento de presente la plica.

De persistir el empate, se adjudicará a la empresa que demuestre que tiene más años de servicio

32.1.2 En caso de que el empate persista se realizará un sorteo al azar.

32.1.3 En caso de que la oferta analizada se exprese en moneda extranjera, para efectos comparativos se considerará su equivalente en colones al tipo cambio de referencia de venta de dólar establecido por el BCCR, vigente a la fecha de apertura de las ofertas.

33. CLAUSULA – RESPONSABILIDAD: Serán de exclusiva responsabilidad del contratista aquellos daños y perjuicios que se produzcan durante el desarrollo del presente contrato, y que hayan sido ocasionados por su dolo o negligencia, o la de sus funcionarios. El contratista se obliga a responder por todo tipo de multas que impongan las autoridades por la prestación del Servicio así como respecto de toda sanción convencional, judicial o de cualquier otra índole que sea impuesta al banco por sus clientes como resultado de las deficiencias, incumplimientos o gestiones que se demuestre que son consecuencia de la negligencia o dolo directamente imputable al contratista al amparo del presente Contrato. En estos casos el contratista deberá proteger, indemnizar, sacar en paz y a salvo al Banco de todo desembolso o daño real que sufra esta por culpa del adjudicatario.

34. CLAUSULA - DE LAS MODIFICACIONES: El Banco podrá modificar unilateralmente el contrato mediante addendum escrito, firmado por los representantes debidamente autorizados de ambas partes, estipulando que dicho documento es una reforma a éste, siempre y cuando se cumpla con los presupuestos establecidos en los artículo

12 de la Ley de Contratación Administrativa y 208 de su Reglamento.

35. Sobre los Derechos de Auditabilidad: El Banco se reserva el derecho de auditar, en el momento que lo considere necesario u oportuno, el objeto de la contratación, para controlar la correcta ejecución del mismo; de manera que ello se constituya en un insumo para darle seguimiento a las labores realizadas y así garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.
36. Procedimiento de Escalación para Resolución de Problemas: El contacto primario por parte del contratista en el Banco de Costa Rica, será el personal asignado como responsable por parte de la **Gerencia Atención Integral al Usuario**. En el caso del contratista, se daría la misma condición recíproca.
37. **Procedimientos de control de calidad**: El control de calidad se llevara mediante supervisión de las labores, seguimiento a cronogramas definidos, revisión de los informes y control de las facturaciones y horas laboradas por el contratista.

REQUISITOS QUE DEBERA CUMPLIR EL OFERENTE FAVORECIDO

38. Los requisitos de formalización deben ser rendidos en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el Banco los solicite. Este plazo está incluido en el establecido para formalizar señalado en el punto 29.
39. **Garantía de Cumplimiento**: Rendir una garantía de cumplimiento a favor del Banco de Costa Rica, por la suma de US\$10.000.00, con una vigencia mínima de 14 meses contados a partir de la solicitud de los documentos de formalización, prorrogable por periodos iguales en caso de que se prorrogue el contrato, la cual deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento General de Contratación Administrativa.
 - 39.1 En caso de que rindan dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la confección del comprobante, copia del cual debe entregarse en esa misma oficina.
 - 39.2 No se admitirán cartas de garantías emitidas por el Banco de Costa Rica
 - 39.3 Cuando se depositen certificados de depósito a plazo o bonos como garantía de cumplimiento, deben contar con las siguientes características:
 - 39.3.1 Emitirse a la orden y no al portador
 - 39.3.2 El plazo del título valor debe ser igual o inferior al establecido para la garantía. Será responsabilidad exclusiva del contratista renovarlo a su vencimiento, para lo cual deberá sustituir el documento de acuerdo a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, para que el Banco proceda a la devolución del anterior título.
 - 39.3.3 Se recibirán por su valor del mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas de valores legalmente reconocidas (éste trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía).
 - 39.3.4 Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.

- 39.4 La garantía de cumplimiento debe ser depositada en el TERCER PISO, EDIFICIO CENTRAL, OFICINA DE VALORES EN CUSTODIA el recibo que le extenderá esa oficina deberá entregarlos en la Oficina de Contratación Administrativa, adjuntando fotocopia del documento aportado en garantía
- 39.5 La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los veinte días hábiles siguientes a la firma del acta de recepción definitiva a conformidad de las partes del último paquete de requerimientos pactado al amparo del contrato formalizado.
- 39.6 Toda duda en relación con las Garantías, tanto de participación como cumplimiento será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.
40. Al formalizar el negocio, el Banco realizará las verificaciones electrónicas señaladas en el punto 11 del cartel.
41. Toda transacción debe respaldarse con facturas o comprobantes que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de la Tributación Directa. Las empresas dispensadas del timbraje de facturas, deberán hacer referencia, en sus facturas o comprobantes, al número de resolución que los exime de tal obligación.
42. El Banco no se responsabiliza por atrasos que pueda sufrir la cancelación del pago con motivo del incumplimiento de este aspecto.
43. La Oficina de Contratación Administrativa tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto (Telf. 22-87-95-97) o al correo electrónico frrodriguez@bancobcr.com).
44. Para la revisión del expediente, el horario es de 9:00 A.M. a 2:00 P.M.

OFICINA DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA



Rodrigo Aguilar S.
Supervisor

FRP/

ANEXO

“LICITACIÓN ABREVIADA 2017LA-000018-01

“SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN SOPORTE DE HERRAMIENTAS MICROSOFT”

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

1) Objeto de la Contratación:

Se requiere contratar hasta 4000 horas por demanda de servicios especializados para brindar soporte en la plataforma de trabajo Microsoft.

- **Alcances:** La contratación implica planificar, diseñar, desarrollar, implementar y documentar trabajos supervisados por personal del Banco de los proyectos de mejora en la plataforma Microsoft, haciendo uso de las mejores prácticas de configuración y seguridad que el fabricante recomienda. Esto con el principio de un servicio especializado de asesoría, dando un valor agregado a las funciones diarias, que permita al Banco mantener, asegurar y actualizar su plataforma de productos Microsoft.

2) Condiciones Técnicas:

2.1 Condiciones para el servicio:

- 2.1.1 Cada labor que el Banco requiera del contratista, se debe tratar como un proyecto independiente, donde el contratista junto con la persona asignada por el Banco deberán definir un plan de trabajo donde se especifique el alcance, los objetivos, cronograma de labores, los entregables y cualquier otro aspecto necesario para cumplir con el trabajo requerido por el Banco.
- 2.1.2 El plan de trabajo servirá como insumo para determinar si los objetivos requeridos por el Banco fueron cumplidos a satisfacción y en el tiempo acordado.
- 2.1.3 El diseño de la solución a implementar deberá ser confeccionado por un experto en la herramienta que pueda brindar una asesoría integral al Banco, aportando en la propuesta las mejores prácticas que recomienda el fabricante, buscando siempre una implementación exitosa, asegurando un buen rendimiento y un ambiente con un riesgo controlado, con metodologías de respaldo y recuperación. Este diseño debe presentarse al responsable del Banco para su valoración y aprobación.
- 2.1.4 En caso de que se requieran cambios en la plataforma lógica o física de los equipos o la red de datos, el contratista deberá presentar los diagramas de la

propuesta, donde se incluyan claramente las nuevas conexiones físicas y/o lógicas recomendadas.

2.1.5 Toda labor realizada por el contratista deberá ser justificada por medio de un informe, el cual debe ser entregado al encargado asignado por el Banco, en donde se describa la labor realizada y las recomendaciones de mejora en caso de que sean necesarias.

2.1.5.1 El contratista debe presentar informes técnicos sobre los trabajos realizados o recomendaciones para mantener la adecuada operación de los sistemas involucrados en los trabajos.

2.1.5.2 El contratista debe presentar informes ejecutivos para los niveles gerenciales sobre los trabajos realizados o por realizar y el impacto en los sistemas del BCR.

2.1.6 El contratista debe tener la capacidad de validar las configuraciones implementadas contra las recomendaciones de Microsoft, normativas internacionales y las mejores prácticas del mercado en temas de seguridad.

2.1.7 El contratista debe tener experiencia demostrada en los siguientes herramientas:

- DFS (Distributed File System)
- SharePoint Server 2010
- Windows Server Update Services
- Windows Server 2003/2008/2012/2016
- System Center 2012
- Active Directory
- DNS
- PKI
- ISA Server
- Exchange 2007
- SharePoint
- Windows 10
- Active Directory
- Power Shell

- 2.1.8 El contratista se compromete en brindar los servicios en cualquier horario y día de la semana.
- 2.1.9 Deberá brindar soporte al personal del BCR en la elaboración y/o actualización de diagramas de las plataformas y sistemas, basado en las mejores prácticas del fabricante.
- 2.1.10 Deberá brindar soporte técnico especializado en la programación de las herramientas, así como las pruebas y laboratorios que aseguren el correcto funcionamiento, según las necesidades de los proyectos.
- 2.1.11 El contratista deberá indicar los medios de contacto para informar sobre algún problema o la solicitud de servicios de soporte ante imprevistos. Estos medio deben incluir al menos dos (2) de los siguientes mecanismos:
 - 2.1.11.1 Teléfono, con número de extensión de ser necesario.
 - 2.1.11.2 Radiolocalizador o beeper.
 - 2.1.11.3 Boleta digital mediante página web.
 - 2.1.11.4 Correo electrónico.
 - 2.1.11.4.1 Será responsabilidad del contratista indicar si alguno de los medios funciona en horarios específicos, pero siempre deberá garantizar que al menos uno de los mecanismos de contacto funcionará las 24 horas los 365 días del año.
- 2.1.12 El contratista deberá realizar y actualizar manuales y procedimientos para el mantenimiento y cambios de configuración de las herramientas involucrados en los proyecto.
- 2.1.13 El Banco podrá disponer de las horas contratadas para utilizarlas en transferencia de conocimientos o actualización de conocimientos, siempre relacionado con el objeto de esta contratación.

2.2 Servicios de Soporte

- 2.2.1 Si el Banco requiere de los servicios de soporte para resolver problemas imprevistos o de emergencia, el Banco podrá disponer de las horas contratadas para la atención del mismo y se registrá por las condiciones siguientes:
 - 2.2.1.1 Será responsabilidad del contratista incorporar al personal técnico para que la atención inicie en un periodo no mayor a las tres (3) horas después de reportado el problema.
 - 2.2.1.2 El contratista deberán dejar constancia escrita del problema reportado, indicando la causa, la solución o recomendación de solución, fecha de atención, hora de inicio y hora de finalización.

2.2.1.3 En caso de atrasos en la atención del imprevisto, se aplicarán las multas establecidas.

2.3 Aspectos generales

2.3.1 El Banco se reserva el derecho de hacer uso o no del total de los servicios y horas indicadas en la contratación según la conveniencia, sin que esto signifique el pago al contratista por las horas no utilizadas.

2.3.2 Dentro de las horas reconocidas por el Banco al contratista no se incluye el tiempo destinado al almuerzo, comidas o traslados del personal de la empresa, es decir, se cancelarán las horas efectivamente laboradas y supervisadas por personal del BCR.

2.3.3 Todo desarrollo, procedimiento y documentación realizados por el contratista en cumplimiento de sus labores, será propiedad intelectual de Banco.

2.3.4 Para cada uno de los proyectos establecidos debe contemplarse al menos las siguientes etapas:

2.3.4.1 Planeación y Diseño

2.3.4.1.1 Análisis del alcance del proyecto.

2.3.4.1.2 Realización de estimaciones de esfuerzo en horas hombre, costos y recursos.

2.3.4.1.3 Definición del cronograma del proyecto.

2.3.4.2 Laboratorio

2.3.4.2.1 Generar un ambiente de prueba para determinar que las soluciones propuestas, funcionan correctamente y no afectan el ambiente en producción y generar el script de pruebas.

2.3.4.3 Implementación

2.3.4.3.1 Creación del entorno de trabajo.

2.3.4.3.2 Asignación de las tareas planificadas a los recursos disponibles.

2.3.4.3.3 Ejecución de las tareas planificadas.

2.3.4.3.4 Gestión de las peticiones de cambio.

2.3.4.3.5 Seguimiento de tareas e hitos planificados.

2.3.4.3.6 Gestión de entregables (incluido control de la calidad).

2.3.4.3.7 Gestión de incidencias.

2.3.4.3.8 Generación de informes de seguimiento.

2.3.4.4 Pruebas

- 2.3.4.4.1 Aplicar el script de pruebas para determinar que la implementación se ejecutó correctamente.
- 2.3.4.4.2 Aplicar pruebas de usuario de acuerdo a escenarios reales.
- 2.3.4.4.3 Realizar pruebas tanto en laboratorio como en producción para verificar que trabaja correctamente.
- 2.3.4.5 Documentación
 - 2.3.4.5.1 Documentar todo el proceso desde su diseño.
 - 2.3.4.5.2 Entregar manuales de mantenimiento y uso de acuerdo a las políticas de KMDB.
- 2.3.4.6 Plan de contingencia (si se requiere)
- 2.3.4.7 Tránsito de conocimiento
 - 2.3.4.7.1 Capacitar al personal sobre la solución implementada.
- 2.3.5 Todos los procedimientos, diagramas y manuales se deberán realizar siguiendo el marco de referencia y formato del BCR para este tipo de documentos. La información sobre los formatos y requisitos de esta documentación serán entregados al contratista una vez notificado sobre el inicio de las labores.
- 2.3.6 Para cada proyecto se debe estimar un plan de pruebas y determinar la necesidad de realizar un laboratorio, para garantizar la correcta consecución de los objetivos.
- 2.3.7 Si el proyecto lo amerita se debe definir un plan de contingencia para garantizar que las labores realizadas no afecten la funcionalidad de los sistemas del Banco involucrados en el proyecto.
- 2.3.8 El banco podrá realizar reuniones periódicas para dar seguimiento a las labores planificadas.
- 2.3.9 El Banco podrá solicitar la presencia de personal técnico del contratista, para cualquiera de las labores previstas en la contratación, con tres (3) días de anticipación mediante un correo electrónico al director de proyectos del contratista o cualquier medio alternativo que indique por escrito una vez entre en vigencia el contrato.
- 2.3.10 Todo proceso realizado, deberá ser evaluado por el personal técnico del Banco, utilizando la metodología de control y revisión que se considere necesaria, pudiendo hacer las observaciones del caso hasta que satisfagan las necesidades del Banco. Asimismo, el contratista entregará toda la documentación necesaria en el formato que el Banco designe.
- 2.3.11 Todo proyecto concluido deberá contar con un documento de cierre de proyecto, que describa el cumplimiento de los objetivos planteados, las

recomendaciones si las hay, la cantidad de horas invertidas y deberá ser firmado por el responsable del Banco y el responsable por parte del contratista.

2.4 Requisitos del personal solicitado

2.4.1 El oferente deberá contar con al menos un (1) director de proyectos certificado como PMP (Project Management Professional) del Project Management Institute (PMI). Debe aportar documentación que compruebe su estatus. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados.

2.4.2 El oferente deberá contar con al menos un (1) arquitecto en el diseño de las herramientas objeto de esta contratación, con un mínimo 5 años de experiencia en el diseño e implementación de productos Microsoft en áreas de infraestructura, el oferente deberá demostrar su experiencia, aportando una lista bajo fe de juramento, de los clientes a los cuales el profesional le brindó directamente los servicios antes citados, con indicación del nombre de la empresa y nombre del funcionario que dio el servicio, así como el teléfono y dirección de la empresa. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la lista. Para efectos de la oferta, este especialista en diseño puede ser o no uno de los técnicos. Debe contar con al menos las siguientes certificaciones:

2.4.2.1 Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA)

2.4.2.2 Microsoft® Certified IT Professional (MCITP)

2.4.2.3 Microsoft® Certified Technology Specialist (MCTS)

2.4.2.4 Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE)

2.4.3 El oferente deberá contar con al menos dos (2) ingenieros, con mínimo 3 años de experiencia en el diseño e implementación de productos Microsoft, y con conocimiento de ITIL. Debe contar con al menos las siguientes certificaciones:

2.4.3.1 Microsoft® Certified IT Professional (MCITP)

2.4.3.2 Microsoft® Certified Technology Specialist (MCTS)

2.4.3.3 Microsoft Certified Systems Engineer

2.4.3.4 Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE)

2.4.3.5 ITIL Expert

2.4.3.6 ISO 27001 Persona responsable por la seguridad de la información, puede estar certificado en fundamentos, implementación de seguridad, o auditoría en seguridad.

- 2.4.4 Se requieren al menos tres (3) técnicos, con tres (3) años de experiencia como mínimo en la administración de productos Microsoft para brindar servicios de soporte técnico y consultoría en las versiones más recientes de estos productos:
- 2.4.4.1 Windows Server
 - 2.4.4.2 System Center
 - 2.4.4.3 WSUS
 - 2.4.4.4 Active Directory
 - 2.4.4.5 DNS
 - 2.4.4.6 PKI/ DNS
 - 2.4.4.7 ISA Server o TMG/UAG
 - 2.4.4.8 Exchange 2007 o 2010
 - 2.4.4.9 Debe contar con al menos las siguientes certificaciones.
 - 2.4.4.9.1 Microsoft® Certified Technology Specialist (MCTS)
 - 2.4.4.9.2 Fundamentos de ITIL.
- 2.4.5 Un mismo profesional puede asumir un máximo de dos roles solicitados, siempre y cuando el oferente aporte los certificados solicitados para cada rol que puede desempeñar.
- 2.4.6 La oferta deberá aportar copias o comprobantes de todos los certificados del personal antes solicitado.
- 2.4.7 El personal ofrecido debe tener como mínimo tres años de experiencia, comprobada y documentada por el Oferente en la instalación, atención y soporte de la plataforma Microsoft. A tal efecto, el Oferente debe aportar una lista, bajo fe de juramento, de los clientes a los cuales el profesional ofrecido le brindó directamente los servicios antes citados, con indicación del nombre de la empresa y nombre del funcionario que tuvo que ver directamente con la aplicación, así como el teléfono. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la lista.
- 2.4.8 Se debe incluir en la oferta un cuadro resumen con el personal presentado y las certificaciones con las que cuentan y se adjuntan en la oferta.
- 2.4.9 Cuando el Contratista por motivos de fuerza mayor justificados, deba sustituir el recurso asignado al Banco por otro de iguales o superiores características solicitadas en este cartel; se deberá entregar a la administración una solicitud formal indicando los motivos. Esta sustitución será efectiva una vez que el Banco lo autorice.

- 2.4.10 Si el Banco considera que alguno de los recursos asignados por el contratista no reúne los requisitos esperados, es decir, no es de entera satisfacción del Banco, el contratista deberá sustituirlos en un plazo no mayor a una semana, una vez que se le solicite por escrito.
- 2.4.11 El recurso humano ofertado para este ítem deberá ser el que brinde el servicio contratado. Por otra parte, la sustitución del recurso humano no debe afectar los tiempos estimados en las entregas de los servicios solicitados al amparo del contrato.

2.5 Capacidades del Oferente:

- 2.5.1 Deberá ser una empresa radicada en Costa Rica.
- 2.5.2 La empresa oferente deberá tener más de 5 años de estar operando en el país.
- 2.5.3 El oferente deberá contar con la certificación Microsoft Gold Datacenter, asegurando ser un especialista en los siguientes productos:
 - 2.5.3.1 Microsoft System Center
 - 2.5.3.2 Microsoft Azure
 - 2.5.3.3 Microsoft Server
- 2.5.4 El oferente deberá contar con la certificación Microsoft Gold Windows and Devices, asegurando ser expertos en la atención de sistemas operativos de cliente.
- 2.5.5 El oferente deberá preferiblemente contar con la certificación Microsoft Silver Identidad y Acceso, asegurando ser un especialista en los siguientes productos:
 - 2.5.5.1 Microsoft Forefront Identity Manager o Microsoft Identity Manager
 - 2.5.5.2 Active Directory Directory Services
 - 2.5.5.3 Active Directory Certificate Services
 - 2.5.5.4 Active Directory Federation Services
 - 2.5.5.5 Seguridad de Servicios de Windows
 - 2.5.5.6 Hardening
 - 2.5.5.7 IPSec
- 2.5.6 El oferente deberá preferiblemente contar con la certificación Ethical Hacker, de tal manera que pueda asesorar al banco en todos los temas de seguridad, vulnerabilidades, y el hardening de la plataforma de sistemas operativos.

- 2.5.7 En el caso de las certificaciones solicitadas al Oferente, la oferta deberá incluir una carta del fabricante dirigida al Banco de Costa Rica, donde se indique las certificaciones y especializaciones con que cuenta la empresa Oferente.
- 2.5.8 La oferta debe contener al menos cuatro (4) referencias de los clientes atendidos y que puedan ser consultados, por ello se debe incluir: nombre de la empresa, nombre de la persona con quien consultar, teléfono, dirección exacta, número de fax, dirección de correo electrónico.
- 2.5.9 Se aceptarán sólo las referencias de trabajos directamente realizados y no subcontratados a terceros. Solo se aceptarán clientes en Latinoamérica para este punto.
- 2.5.10 Estos servicios deberán estar vigentes o haber sido finalizados en un plazo no mayor a 12 meses antes del momento de apertura de las ofertas.

3) Vigencia del contrato:

Esta negociación se formalizará mediante contrato por un período de 1 año o hasta que se consuman el total de horas solicitadas (lo que suceda primero), prorrogable hasta por tres (3) veces adicionales para un total de cuatro (4) años de vigencia.

Esta vigencia rige a partir de la comunicación formal por parte de la Oficina Compras y Pagos de que el contrato ha sido firmado.

En caso de que el Banco no desee utilizar alguna de las prórrogas, se dará aviso por escrito con al menos dos (2) meses de anticipación al vencimiento del plazo original o las prórrogas.

4) Condiciones de confidencialidad

El Contratista deberá firmar un Contrato de Confidencialidad elaborado por el Banco, y que éste suministrará al Adjudicatario durante el proceso de formalización de este proceso licitatorio.

5) Garantía de buen funcionamiento:

En el caso de que se presenten fallas con los trabajos entregados al Banco, atribuibles al contratista, este se compromete a suministrar los recursos técnicos necesarios para solventar dicha situación, la atención debe iniciar en un periodo no mayor a las tres (3) horas después de reportado el problema.

En caso de atrasos en el tiempo de atención, se aplicarán las multas establecidas.

Las horas consumidas en la atención y solución de la falla no serán reconocidas por el Banco y deberán ser asumidas enteramente por el contratista.



El Banco podrá solicitar al contratista la modificación de documentación, presentaciones e informes presentados, aún un mes luego de finalizado el contrato.

6) Criterios de aceptación:

Contra la aceptación de los planes de trabajos finalizados a satisfacción del Banco

Cualquier Otra Condición Necesaria

7) Condiciones para el servicio

Acuerdos de nivel de servicio

NIVEL DE SEVERIDAD	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO DE FALLAS	TIEMPO MÁXIMO PARA LA SOLUCIÓN DEL INCIDENTE	HORARIO DE ATENCIÓN	PENALIZACIÓN
Impacto crítico	El servicio no se encuentra disponible	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando no sea posible ingresar al sistema. 2. Cuando exista un rechazo masivo de las operaciones. 3. Cuando se den actualizaciones sobre la solución y que por alguna circunstancia resulten fallidas. 4. Cuando afecte el servicio. 	60 minutos a partir del reporte del incidente.	24 horas, de Lunes a Domingo.	En caso de no resolverse en forma definitiva el incidente en el tiempo máximo para la solución de los incidentes, se cobrará una multa de 300 dólares por cada hora de atraso.
Impacto alto	El servicio está disponible pero con deficiencias y afecta las funciones normales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando se presenten errores en 1 o más módulos. 2. Cuando el error se presenta en 10 	3 horas, a partir del reporte del incidente.	24 horas, de Lunes a Domingo.	En caso de no resolverse en forma definitiva el incidente en el tiempo máximo para la solución de los incidentes, se cobrará una

	del proceso	usuarios.			multa de 200 dólares por cada hora de atraso.
Impacto medio	El servicio está disponible pero con deficiencias pero no afecta las funciones normales del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando se presentan errores, en reportes, consultas, gráficos, entre otros. 2. Cuando el error se presenta en más de 10 usuarios. 	1 día, a partir del reporte del incidente	24 horas, de Lunes a Domingo.	En caso de no resolverse en forma definitiva el incidente en el tiempo máximo para la solución de los incidentes, se cobrará una multa de 125 dólares por cada hora de atraso
Impacto bajo	El servicio está disponible pero con deficiencias pero no afecta las funciones normales del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 3. Cuando se presentan errores, en reportes, consultas, gráficos, entre otros. 4. Cuando el error se presenta en más de 20 usuarios. 	3 días, a partir del reporte del incidente	24 horas, de Lunes a Domingo.	En caso de no resolverse en forma definitiva el incidente en el tiempo máximo para la solución de los incidentes, se cobrará una multa de 75 dólares por cada hora de atraso

8) Condiciones adicionales:

8.1 Condiciones de trabajo en las instalaciones del Banco; normas de seguridad de la institución

- El contratista deberá apegarse a los procedimientos de ingreso y de egreso de las instalaciones del BCR.
- El contratista deberá seguir los procedimientos y recomendaciones de seguridad ocupacional durante su permanencia en las instalaciones del BCR.
- Las recomendaciones y procedimientos aquí mencionados, serán de conocimiento del contratista de forma oportuna para el inicio de la ejecución del contrato.

8.2 Condiciones del equipo humano del contratista

- El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de asignar teléfono interno y/o con salida externa, según sea la necesidad.
- El recurso humano del contratista deberá hacer uso adecuado de las instalaciones del centro de trabajo siguiendo las disposiciones generales y específicas que se dicten para ello, así mismo, observarán las medidas de seguridad e higiene establecidas.
- El recurso humano del contratista deberá cooperar en la conservación de las condiciones de funcionamiento seguro de los edificios, locales, instalaciones y áreas del centro de trabajo y no darles otro uso para el que fueron diseñados.

8.3 Procedimientos para el control de horas profesionales consumidas

- Con la presentación de informes mensuales basados en la metodología de trabajo y boletas de trabajo, revisadas y con el visto bueno del personal encargado de la supervisión por parte del Banco.

8.4 Apego a las normas de seguridad del Banco

- El contratista no podrá conectar equipo alguno a la red del Banco de Costa Rica sin la autorización respectiva de la División de Tecnología de Información, para lo cual el Contratista debe aceptar, cumplir y respetar el "Acuerdo de conexión de equipos externos a la red del Banco de Costa Rica" que se refiere a las normas y lineamientos en relación con la conexión y manejo de accesos de equipos de terceros en la red del Banco de Costa Rica.
- El contratista acepta que no utilizará módems, ni ningún otro dispositivo, para conexiones externas a la red del Banco de Costa Rica (Internet o Intranet de la empresa).
- En caso de que el contratista requiera acceso a Internet se comprometerá a cumplir las Disposiciones Administrativas para el uso de Recursos Tecnológicos y manejo de claves de acceso del Banco de Costa Rica.
- El contratista no debe almacenar información del Banco de Costa Rica sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de almacenamiento externo, "quemado" de discos compactos, ni cualquier otro

dispositivo similar; ni envío de datos con información crítica o altamente sensible ya sea por fax, carta, e mail y otros.

- 9) Procedimiento de escalación para la solución de problemas: El contacto de primera mano por parte del contratista en el Banco será el Coordinador del Proyecto asignado y luego el Gerente de Área de acuerdo al ítem: Gerente de Administración de Infraestructura para el Ítem I y Gerente de Procesamiento de Datos para el Ítem II. En el caso del contratista, se daría la misma condición recíproca.
- 10) Derechos de Auditabilidad: El Banco se reserva el derecho de auditar, en el momento que lo considere necesario u oportuno, el objeto de la contratación, para controlar la correcta ejecución del mismo; de manera que ello se constituya en un insumo para darle seguimiento a las labores realizadas y así garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.
- 11) Criterios de aceptación: Contra entrega de informes y reuniones mensuales, entrega de informes de trabajo y supervisión en sitio por parte de personal del Banco.

ULTIMA LINEA