

BANCO DE COSTA RICA
LICITACION ABREVIADA #2016LA-000049-01

**"CONTRATACIÓN DE HASTA 20.000 HORAS DE SERVICIO DE SOPORTE
PARA SER UTILIZADAS EN EL PROCESO DE FÁBRICA DEL SOFTWARE"**

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las once horas con treinta minutos **(11:30a.m.) del día 16 de enero 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 registrará 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 recibida 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 dos copias, 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 #2016LA-000049-01 por la "Contratación de hasta 20.000 horas de servicio de soporte para ser utilizadas en el proceso de fábrica del Software" y depositarlas en el buzón para contrataciones, ubicado en la Oficina de Compras y Pagos, 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 **original** 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, a excepción de aquellos inscritos en el Registro de Proveedores y que ya cumplieron con los mismos dentro del año actual, para lo cual debe aportar copia de los documentos entregados al Banco.
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. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido el Banco verificará electrónicamente lo siguiente:

- 10.6. 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.
 - 10.7. 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.
 - 10.8. Consulta Electrónica a la página del Registro Nacional, para verificar que se encuentra al día con el pago de sus obligaciones, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 9024 "Impuesto a las Sociedades Anónimas".
11. Aportar los siguientes timbres, los cuales deben estar pegados en la oferta original:
- 11.1. Un timbre de la Ciudad de las Niñas de ₡20.00, según Ley 6496 del 10-09-1981.
 - 11.2. 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.
12. 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.
13. 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.
14. **Precio:** El Oferente deberá cotizar:
- 14.1. El precio ofertado será por un único monto por hora, además, deberá indicar el precio total para un máximo de 20.000 horas anuales.
 - 14.2. Esta licitación se realizará bajo la modalidad de servicios por demanda, de acuerdo a lo establecido en el artículo 163 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, por tanto, la adjudicación se hará sobre los precios por hora de servicio de soporte, pues las cantidades finales que se puedan demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes de la oficina. El máximo de horas a consumir por año será 20.000.00 (Veinte mil).

- 14.3. 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 por hora.
- 14.4. Los precios deben expresarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos definitivos e invariables. El Banco no reconocerá ningún cargo adicional que no haya sido incluido en la oferta. En caso de divergencia entre el monto ofrecido en números y el ofrecido en letras, prevalecerá este último.
- 14.5. Si tiene cuenta corriente con este Banco, indicar el número, nombre y lugar de apertura.
- 15. **Forma de Pago:**
 - 15.1. Se cancelará por mes vencido contra entrega de informe de labores atendidas de acuerdo a los planes de trabajo realizadas durante el mes.
 - 15.2. Las facturas de cada entregable deben ser presentadas para su debido trámite y visto bueno, a la Gerencia de Fábrica de Software.
 - 15.3. Los pagos se efectuarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la factura en la Oficina de Contratación Administrativa y deben ser emitidas a nombre del Banco de Costa Rica.
 - 15.4. El Banco se reserva el derecho de consumir o no la totalidad de las horas contratadas y se pagarán solamente las horas efectivamente laboradas.
 - 15.5. El pago se realizará en colones o dólares, utilizando el tipo de cambio de referencia para la venta del dólar establecido por el Banco Central de Costa Rica, vigente el día de pago. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - 15.6. El Banco retendrá 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23 de la Ley del impuesto sobre la Renta.
- 16. **Lugar de entrega del servicio:** Los servicios deberán realizarse en las instalaciones del proveedor o bien a solicitud del Banco en sus instalaciones, ubicadas en Barrio Aranjuez al costado norte de la Iglesia Santa Teresita o en Oficinas Centrales según sea requerido.
- 17. **Cláusula penal:** En caso de que el Contratista no cumpla con el entregable acordado en el plan de trabajo, se retendrá de manera provisional una penalización de 0,8% por día natural de atraso, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable.
 - 17.1. La penalización será aplicada previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta.
 - 17.2. Queda entendido que toda suma por este concepto, se aplicará a la factura correspondiente que se vea afectada por el atraso.
- 18. **Vigencia del contrato:**
 - 18.1. El contrato tendrá una vigencia de doce (12) meses y se podrán utilizar hasta un máximo de 20.000 horas anuales.

- 18.2. **Posibilidad de renovación previa evaluación:** El contrato podrá ser renovado por periodos iguales hasta un máximo de 2 veces, para un total de 3 años, previa evaluación del servicio recibido por parte del Banco.
- 18.3. En caso de que alguna de las partes no desee aplicar la prórroga, debe avisar de su decisión a la otra con al menos un mes de anticipación al vencimiento del período del contrato o de sus prórrogas.
- 18.4. El contrato iniciará a partir de la comunicación por parte de la Oficina de Contratación Administrativa al adjudicatario, de que el contrato está listo para su inicio.
- 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.
- 20. 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.
- 21. **Adjudicación:** El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente contratación, entre 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. En caso que una oferta no cumpla con las cantidades solicitadas o las especificaciones establecidas, automáticamente quedara fuera del concurso.
- 22. **Responsable de la Ejecución Contractual, de la recepción y recibido a satisfacción del Banco:** La Gerencia de Fábrica de Software, será la encargada de velar por la correcta ejecución del contrato.
- 23. 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.
- 24. **Garantía de Participación:** El oferente debe depositar una garantía de participación a favor del Banco de Costa Rica, por un monto de US\$10.000.00 (Diez mil dólares exactos), con una vigencia mínima de 60 (Sesenta) días hábiles a partir de la fecha de apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establece el Artículo No.37 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y se deben rendir tomando en cuenta lo siguiente:
 - 24.1. La garantía de participación rendida por cartas de garantías o por medio de un titulo valor debe ser depositada en la oficina de Valores en Custodia (3er piso Oficina Centrales) y el recibo que le extenderá esa Oficina deberá adjuntarlo a la oferta.
 - 24.2. En el caso que se rinda dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden del Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la oficina de Contratación Administrativa para la entrega del comprobante

respectivo, el cual debe ser cancelado en las cajas del BCR el Oferente debe adjuntar una copia de dicho comprobante a la oferta.

- 24.3. Cuando las garantías de participación sean rendidas mediante certificados de depósitos a plazo, bonos del estado y títulos valores en general, el oferente deberá indicar expresamente en el texto de la oferta, el plazo durante el cual esos valores garantizan su participación en esta licitación. Estos documentos deben ser a la orden y no al portador.
 - 24.4. En caso de que se rindan Certificados a Plazo como garantía, se deben entregar tanto el principal como los respectivos cupones y deben rendirse por el plazo solicitado.
 - 24.5. Los bonos y certificados 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. (Este trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía).
 - 24.6. 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.
 - 24.7. No se admitirán títulos valores emitidos al portador, ni cartas de garantía emitidas por el Banco de Costa Rica.
 - 24.8. La devolución de la garantía se efectuará 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 haya rendido la garantía de cumplimiento.
25. **Criterios generales de evaluación de las ofertas:** A todas aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos solicitados y condiciones para los servicios de soporte, se aplicará la evaluación que a continuación se detalla:
- 25.1. Precio x hora = 100%: El puntaje máximo lo obtendrá la oferta que tenga el menor precio hora. El puntaje del precio total de los otros oferentes se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ otorgado} = \left(\frac{\text{Oferta de menor Precio x hora}}{\text{Precio x hora oferta a evaluar}} \right) \times 100$$

- 25.2. **Criterios de Desempate:** En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

- 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.

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

25.3. 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.

26. **Especificaciones técnicas mínimas:** Se incluyen en este cartel como **ANEXO #1**.

27. **Compromiso Arbitral:** Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, obligaciones y responsabilidades derivadas del mismo, podrán ser resueltas de conformidad con la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos para lo cual las partes conforme a las reglas allí estipuladas escogerán o designarán de común acuerdo a los mediadores o conciliadores y al Tribunal Arbitral, pudiendo recurrir a cualquier centro dedicado a la tramitación de este tipo de procedimiento.

28. **Procedimientos de control de calidad:** Se realizará seguimiento de parte de los encargados de la fábrica de software del trabajo realizado por el proveedor y su calidad. El banco asignará un Funcionario para que supervise el cumplimiento de los requerimientos establecidos.

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 debe contar con la aprobación de la División Jurídica del Banco de Costa Rica.

30. Los gastos de formalización y especies fiscales de los contratos, deben realizarse en partes iguales: 50% el Banco y 50% el oferente adjudicatario.

REQUISITOS QUE DEBERA CUMPLIR EL OFERENTE FAVORECIDO

31. **Documentos de Formalización:** Todos los documentos de formalización deben ser rendidos en cinco días hábiles a partir de que el Banco los solicite. Este plazo está incluido en el establecido para formalizar señalado en el punto 29.

32. **Garantía de Cumplimiento:** El Adjudicatario deberá rendir una garantía de cumplimiento por un monto de US\$20.000.00 (Veinte mil dólares exactos) a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de 13 (trece) meses, contados a partir de la solicitud de los documentos de formalización, de conformidad con lo que establece

el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Además, deben rendirse tomando en cuenta lo siguiente:

- 32.1. En el caso que se rinda dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden del Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la entrega del comprobante, el cual debe ser cancelado en las cajas del BCR. El adjudicatario debe adjuntar una copia de dicho comprobante junto con los documentos de formalización.
- 32.2. En caso de que se rindan Certificados a Plazo como garantía, se deben entregar tanto el principal como los respectivos cupones y deben rendirse por el plazo solicitado. Estos documentos deben ser a la orden y no al portador.
- 32.3. No se admitirán títulos valores emitidos al portador, ni cartas de garantía emitidas por el Banco de Costa Rica.
- 32.4. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo como garantía de Cumplimiento, deben tomarse por su valor de mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas.
- 32.5. 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.
- 32.6. 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 debe presentarlo junto con los documentos de formalización.
- 32.7. La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha en que el Banco, haya recibido de forma definitiva y a satisfacción el objeto contractual.
- 32.8. Toda duda en relación con las Garantías, tanto de participación como cumplimiento será atendida únicamente a través de la Oficina de Compras y Pagos.
- 33. Al formalizar el negocio, el Banco realizará las verificaciones electrónicas señaladas en el punto 11 de este cartel.
- 34. Toda transacción debe respaldarse con facturas o comprobantes que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación Directa.
 - 34.1. Las empresas dispensadas del timbraje de facturas, deberán hacer referencia en sus facturas o comprobantes, al número de resolución que les exime de tal obligación.
 - 34.2. El Banco no se responsabiliza por atrasos que pueda sufrir la cancelación del pago por motivo del incumplimiento del aspecto anterior.

35. Condiciones de confidencialidad:

- 35.1. El contratista debe firmar ante el Banco un documento de Compromiso de Confidencialidad tanto de las aplicaciones como de los datos, así como de cualquier información que debido a su trabajo, el contratista o el funcionario conociere.
 - 35.2. De requerirse la salida de información de los sistemas del Banco de Costa Rica se hará bajo permiso expreso del usuario encargado, el contratista deberá efectuar la solicitud por escrito con la respectiva justificación.
 - 35.3. De comprobarse su divulgación, parcial o total, el Banco de Costa Rica procederá a realizar las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la Ley.
36. La oficina de Compras y Pagos al Tel. 2287-9600, dirección electrónica jsanchez@bancobcr.com tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto. Así mismo el expediente de esta contratación, estará disponible para consulta en nuestra oficina con un horario de atención de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.



Rodrigo Aguilar
Supervisor

Oficina de Contratación Administrativa

Jorge

ANEXO # 1 ESPECIFICACIONES TECNICAS

LICITACION ABREVIADA #2016LA-000049-01 "CONTRATACION DE HASTA 20.000 HORAS DE SERVICIOS DE SOPORTE PARA SER UTILIZADAS EN EL PROCESO DE FÁBRICA DEL SOFTWARE"

1. Objeto de la Contratación:

Proveer al Banco de Costa Rica con 20.000 horas de servicios de soporte para ser utilizadas en el proceso de fábrica de software, en actividades de soporte para la atención de incidentes y tramitología total de la fábrica de desarrollo de software, para los diferentes ambientes del Banco, donde se desarrollan, certifican y operan los sistemas.

A través de la presente contratación, el Banco de Costa Rica gestionará el soporte a la operación de la fábrica de software.

2. Condiciones Técnicas:

2.1. Para los servicios de soporte se requiere:

- 2.1.1. El contratista debe realizar las tareas asignadas para el apoyo del desarrollo del funcionamiento de la fábrica de software en los distintos ambientes de la plataforma tecnológica donde están instalados los sistemas que gestiona la división de tecnología del Banco de Costa Rica.
- 2.1.2. Para el soporte se deberán realizar al menos las siguientes actividades:
 - 2.1.2.1. Monitoreo de servicios que brinda la fábrica de software.
 - 2.1.2.2. Atención y seguimiento a los reportes que recibe la fábrica sobre los servicios que brinda ésta en los distintos ambientes del Banco.
 - 2.1.2.3. Coordinación con las áreas involucradas (proveedores y Banco) para la atención de las actividades encomendadas de la fábrica de software
 - 2.1.2.4. Actividades de atención, seguimiento, resolución de casos asignados por los distintos participantes en la fábrica de desarrollo de Software, para actividades operativas tales como:
 - 2.1.2.4.1. Atención de tiquetes
 - 2.1.2.4.2. Versionamiento
 - 2.1.2.4.3. Monitoreo de los ambientes que administra la fábrica de desarrollo
 - 2.1.2.4.4. Apoyo operativo en las distintas gestiones que se realizan en la herramienta TFS
 - 2.1.2.4.5. Apoyo operativo en las gestiones administrativas que se realizan en el proceso de fábrica de software
 - 2.1.2.5. El contratista debe elaborar un informe mensual de los servicios de soporte realizados, que contendrá los siguientes apartados como mínimo:
 - 2.1.2.5.1. Período que cubre el informe
 - 2.1.2.5.2. Descripción del trabajo realizado

- 2.1.2.5.3. Fecha en que se realizó el trabajo
- 2.1.2.6. El contratista deberá entregar este informe de servicios de soporte en un tiempo máximo de los primeros cinco días hábiles del siguiente período.
- 2.1.2.7. La aprobación de este informe por parte de la Gerencia Desarrollo y Mantenimiento será un requisito para el trámite de facturas por concepto del soporte a la fábrica de software.
- 2.2. **Conocimiento técnico requerido por parte del proveedor o contratista.**
 - 2.2.1. Conocimiento técnico del equipo de trabajo:
 - 2.2.1.1. El oferente debe aportar el siguiente equipo de trabajo
 - 2.2.1.1.1. Como mínimo 10 diplomados en Informática o carrera afín, o bien estudiantes Universitarios avanzados en la carrera de informática o afín, con al menos 60 créditos debidamente aprobados.
- 2.3. **Condiciones de trabajo en las instalaciones del Banco.**
 - 2.3.1. El contratista deberá asumir todos los gastos (viáticos, hospedaje, transporte) en que pueda incurrir para dar el servicio. Se entiende que el Banco no pagará costos adicionales.
 - 2.3.2. El contratista deberá aceptar, cumplir y respetar todas las normas, procedimientos e indicaciones que el Banco de Costa Rica establezca en materia de seguridad, control, discreción y secreto con respecto a todos los actos, contratos, operaciones e información en general, a la que tuviese acceso en virtud de los servicios que brinde con objeto de esta contratación.
 - 2.3.3. El contratista deberá asumir plenamente y sin reserva alguna, la obligación y responsabilidad de patrono derivada del Código de Trabajo y leyes conexas, y en general del ordenamiento jurídico para con los trabajadores que eventualmente contrate para la ejecución de los servicios objeto de este contrato. De esta forma el BANCO no adquiere relación obrero patronal con el CONTRATISTA, ni con sus empleados.
 - 2.3.4. El contratista deberá cumplir de conformidad con lo establecido con la Directriz #34 del poder Ejecutivo, publicada en el Diario Oficial La Gaceta #39 del 25 de febrero del 2002, es deber ineludible de la empresa cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo.
 - 2.3.5. El personal y representantes de la empresa contratista, así como de sus subcontratistas y en general de todas aquellas personas brinden servicios en las instalaciones de las diferentes oficinas del Banco, deberán abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso y 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, mientras dure la relación contractual con el Banco o cualquiera de sus subsidiarias.

- 2.3.6. Cuando se requiera que los funcionarios asignados al Banco por parte del Contratista utilicen recursos del Banco, deben hacer uso racional de los recursos del Banco y garantizar confidencialidad de la información a que tendrán acceso en el ejercicio de sus funciones.
 - 2.3.7. El contratista deberá respetar las normas de conducta existentes en el Banco en cuanto a vestimenta, aseo, presentación, seguridad informática y respeto al personal del Banco de Costa Rica. Cualquier falta sobre este punto dará motivo para solicitar su inmediato cambio por parte del Equipo del Proyecto asignado por el Banco de Costa Rica.
 - 2.3.8. No podrá utilizar herramientas para búsqueda o detección de equipo activo en la red del Banco.
 - 2.3.9. No podrá utilizar herramientas para capturar tráfico de la red del Banco sin previa autorización.
 - 2.3.10. No podrá almacenar información del Banco 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 papelería con información crítica o altamente sensible ya sea por fax, carta, etc.
 - 2.3.11. Entiende que no es permitido el uso de paquetes para realizar "chats", tal como Messenger u otros similares. Para tal efecto, y previa autorización, se dispondrá de un equipo exclusivo para estos efectos. El contratista, deberá aceptar expresamente las políticas y directrices para la utilización de este servicio.
 - 2.3.12. En caso de requerir acceso a Internet, el contratista se compromete a acatar las disposiciones del Banco referente a políticas de navegación.
 - 2.3.13. Toda microcomputadora que requiera conectarse a la red del Banco, deberá tener instalado un antivirus reconocido e incluso deberá brindarse comprobante de que la misma esté "Libre de Virus". Así mismo toda licencia requerida deberá correr por cuenta del contratista.
 - 2.3.14. Los accesos a la red del Banco serán restringidos, previa justificación del área interesada y la aprobación del área de Tecnología de Información.
 - 2.3.15. El contratista acepta cumplir con todos los elementos de seguridad que el Banco tenga establecidos
- 2.4. **Condiciones del equipo humano de parte del contratista.**
- 2.4.1. El personal asignado por el Contratista para brindar los servicios además de residir en Costa Rica deberán ser empleados directos del oferente.
 - 2.4.2. Si el Banco considera que el personal aportado por el Contratista no cuenta con la experiencia necesaria para brindar los servicios solicitados en esta contratación, se le notificará por escrito para que reemplace o aporte personal adicional que garantice el cumplimiento de los objetivos establecidos.
 - 2.4.3. Si el Contratista requiere reemplazar el personal, debe notificar al Banco por escrito la necesidad que justifica el cambio y debe presentar al Banco los atestados del personal propuesto de acuerdo con lo solicitado en esta contratación, que demuestre que cuenta con las capacidades requeridas para brindar los servicios solicitados.

- 2.4.4. El Contratista no podrá sustituirlo hasta obtener la aprobación del Banco, la cual debe ser analizada y comunicada al Contratista en un período no mayor a tres (3) días hábiles.
- 2.4.5. Los funcionarios que el Contratista asigne para brindar los servicios de esta contratación deben respetar las normas de conducta y cultura del Banco y su personal así como del país en general.
- 2.4.6. Si el contratista requiere reemplazar el personal por disponibilidad, deberá notificar al Banco por escrito la necesidad que justifica el cambio y deberá presentar al Banco los atestados del personal propuesto que demuestra que cuenta con las capacidades requeridas para realizar la implementación y con esto obtener la aprobación del Banco.
- 2.5. **Metodología de trabajo.**
 - 2.5.1. El Banco asignará las tareas según las necesidades de atención del proceso de fábrica de software., las cuales serán registradas en un plan de trabajo, para los efectos de seguimiento del cumplimiento de las tareas y sus tiempos, previamente acordados para ser ejecutadas por el Contratista.
 - 2.5.2. El proveedor realizará un informe mensual que deberá presentar al Banco el cual contemple el detalle de las tareas atendidas por recurso para un determinado periodo su estatus y cantidad de horas utilizadas en el desarrollo de las tareas.
- 2.6. **Procedimientos para el control de horas profesionales consumidas.**

Por medio de informe de labores atendidas de acuerdo a los planes de trabajo
- 2.7. **Procedimiento de escalación para la solución de problemas.**
 - 2.7.1. El contacto de primera mano entre el Contratista y el Banco será el Director de Proyecto asignado, luego el Gerente de Fábrica de Software. En el caso del Contratista, se dará la misma condición recíproca.
- 2.8. **Derechos de auditabilidad.**
 - 2.8.1. El Banco se reserva el derecho de auditar, en el momento que lo considere necesario u oportuno, el objeto de la contratación, para controlar, mediante registros o bitácoras, las horas consumidas por el proveedor del servicio, en aquellos contratos basados en horas profesionales, de manera que ello se constituya en un importante insumo para darle seguimiento a las labores realizadas y así garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.
- 2.9. **Propiedad intelectual de los servicios prestados.**
 - 2.9.1. Todo desarrollo, procedimiento y documentación realizados por el contratista en cumplimiento de sus labores para brindar los servicios de este contrato, serán propiedad intelectual del Banco de Costa Rica y su uso es irrestricto por parte de éste.

-----ULTIMA LINEA-----