Publicado en La Gaceta #38 del 22/02/2017.

BANCO DE COSTA RICA.
LICITACION PUBLICA #2017LN-000002-01.
"CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO EN LA NUBE DE UNA SOLUCIÓN DE "GAMIFICACIÓN" (ES EL USO DE ELEMENTOS DE JUEGO EN CONTEXTO NO LÚDICOS) QUE PERMITA CREAR VALOR DE MARCA Y FIDELIZAR CLIENTES CON UN PROGRAMA DE LEALTAD, BASADO EN SOLUCIONES DE ÚLTIMA GENERACIÓN, QUE COMPRENDA ASPECTOS FUNDAMENTALES DE COMUNICACIÓN PARA MANTENER MOTIVADOS A LOS CLIENTES, GENERAR INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES PARA DESARROLLO DE ESTRATEGIAS MERCADOLÓGICAS Y OFRECER TÉCNICAS EFECTIVAS DE INTERACCCIÓN PARA COMPRENDER AL CLIENTE CON LA MARCA."

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 día miércoles 15 de marzo de 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 del bcr/proveedores/Curso_para_Proveedores.html

Condiciones Generales

6. Las ofertas debe ser presentada en papel común, un documento original y una copia tanto de la propuesta como de toda la documentación que se aporte, las mismas deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: Banco de Costa Rica, Licitación Pública número 2017LN-000002-01. "Contratación de un servicio en la nube de una solución de "gamificación" (Es el uso de elementos de juego en contexto no lúdicos) que permita crear valor de marca y fidelizar clientes con un

programa de lealtad, basado en soluciones de última generación, que comprenda aspectos fundamentales de comunicación para mantener motivados a los clientes, generar información de los participantes para desarrollo de estrategias mercadológicas y ofrecer técnicas efectivas de interacción para comprender al cliente con la marca." y depositarla en el buzón para contrataciones, en la oficina de Contratación Administrativa, ubicada en el tercer piso de oficinas centrales del Banco de Costa Rica.

7. **La oferta original y la copia deberán ser firmadas por el oferente o su representante legal**. Aportar copia de la cédula de identidad por ambos lados de la persona que firma la oferta. 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 domicilio exacto, correo electrónico, número de teléfono, número de fax, número teléfono móvil, al cual se le comunicarán todas las notificaciones referentes a esta licitación. En caso que se modifique en cualquier etapa del procedimiento, favor informarlo de forma inmediata a ésta oficina, ubicada en el tercer piso del edificio central, o al fax 2223-1983.

   8.1. Las comunicaciones se tendrán por notificadas, con la confirmación de la recepción del medio escogido, sea fax o correo electrónico.

   8.2. En caso de fax, si no se tiene la confirmación, la transmisión se hará hasta un máximo de tres veces y se tendrá por notificada.

   8.3. Además indicar el nombre de la persona encargada de gestionar lo referente a este concurso.

9. 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. De 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. De 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. **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. 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 Auditorias de la Ética.

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. Garantía de Participación: Depositar, una garantía de participación equivalente al 5% del monto total ofertado, a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de 90 días hábiles como mínimo a partir de la fecha de la apertura de las ofertas, de

conformidad con lo que establece el artículo 37 y 42 del Reglamento General de Contratación Administrativa.

13.1. En caso de que se rindan como garantía de participación dinero en efectivo, deberá 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 solicitar el comprobante con los datos de la empresa y la Licitación. El comprobante original debe ser incluido dentro del sobre junto con la oferta.

13.2. La garantía de participación, exceptuando cuando sea efectuada en efectivo ver punto 13.1., debe ser depositada en la oficina de Valores en Custodia ubicada en el tercer piso del Edificio Central y el recibo que le extenderá esa Oficina deberá presentarlo conjuntamente con la oferta.

13.3. En el caso de que se rindan títulos valores como garantía, se deben entregar tanto el principal como los respectivos cupones.

13.4. No se admitirán títulos valores emitidos al portador, ni cartas de garantía emitidas por el Banco de Costa Rica.

13.5. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo como garantía de participación, deben tomarse en cuenta lo siguiente:

13.5.1. Los bonos y certificados se recibirán por su valor de 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). Se exceptúan de la obligación de presentar esta estimación, los certificados de depósito a plazo emitidos por los Bancos Estatales, cuyo vencimiento ocurra dentro del mes siguiente al plazo máximo exigido en las reglas del concurso para la presentación de la garantía. Deben adjuntar los cupones de intereses.

13.5.2. 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.

13.6. 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.

13.7. De conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considera fuera de concurso la oferta cuya garantía de participación cuyo monto o plazo de vigencia sea inferior al 80% del fijado en el cartel.

14. Precio a ofertar o esquema de cotización: Se debe indicar de forma separada cada ítem, hardware, software, implementación, y cualquier otro costo adicional, de la manera que se indica en la siguiente tabla:

Ítems	Costo unitario	Costo por ítem
Ítem 1 - Suscripción del servicio		
Rango de 0 a 100,000 Clientes		
Rango de 100,001 a 200,000 Clientes		
Rango de 200,001 a 300,000 Clientes		
Rango de 300,001 a 400,000 Clientes		
Rango de 400,001 a infinidad de Clientes		
Ítem 2 - Horas profesionales (300 horas)		
Ítem 3 - Implementación		
Costo Total		

14.1. Detalle de rubros a ofertar:

- Suscripción: Se debe incluir el costo de la suscripción de forma mensual, esto incluye el servicio de la plataforma, web y aplicación móvil. Debe de incluir los rangos de cobro basado en la cantidad de clientes que se mantengan en la plataforma. En caso de contar con rangos diferentes de cobro al indicado anteriormente, el oferente podrá indicar sus rangos y su costo. El rango máximo a cotizar necesariamente deberá de incluir "infinidad de cantidad de Clientes", ej.: "100,000 hasta infinidad de clientes".
- Horas profesionales: Se debe incluir el costo por hora de los servicios profesionales, que pueden ser utilizados aspectos como: lanzamiento de campañas, mejoras a la plataforma, administración de programas, entre otros. Ver detalle en **Anexo 1 - Especificaciones mínimas requeridas párrafo Horas Profesionales.**
- Implementación: Se debe incluir el monto de la implementación que incluye la configuración, la integración, la parametrización, el diseño del programa y la capacitación correspondiente. **Ver detalle en Anexo 1 – Especificaciones mínimas requeridas, párrafo Metodología de Implementación**

14.2. El precio debe indicarse en números y letras coincidentes y en caso de divergencia prevalecerá el indicado en letras.

14.3. El precio ofertado se mantendrá durante la vigencia del contrato, así como durante sus eventuales ampliaciones y prórrogas.

14.4. El precio ofertado debe incluir los gastos que los recursos humanos puedan necesitar en caso que se requiera algún traslado por parte del Contratista a las oficinas del Banco. Bajo ninguna circunstancia el Banco debe incurrir en ningún costo adicional al indicado en la oferta.

14.5. De conformidad con el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el oferente debe desglosar los componentes de cada línea del objeto ofrecido y de los precios unitarios.

15. Forma de Pago:

15.1. Ítem 1 - Suscripción del Servicio:

15.1.1. La suscripción se pagará de forma mensual por mes vencido una vez cumplidos lo establecido en el punto **Criterios de Aceptación** para este ítem y dependiendo del rango de clientes que mantenga el Banco en la solución.

15.2. Ítem 2 - Horas profesionales:

El Contratista deberá presentar un Cronograma donde detallará de previo las actividades a realizar, el cual deberá ser valorado y aprobado por el BCR antes de iniciarse.

15.2.1. Para cada entregable se efectuará el pago de las horas pactadas y efectivamente laboradas, previa validación del cumplimento de los entregables definidos en el plan de trabajo realizado en conjunto con el Contratista y de acuerdo a lo establecido en el punto **Criterios de Aceptación para este ítem** de esta contratación; contando con la aprobación de la Gerencia de Marca BCR.

15.2.2. No se pagarán fases parciales del plan de trabajo. En caso que el Banco decida suspender la ejecución del cronograma, cancelará la cantidad de horas consumidas para el entregable en cuestión, hasta la fecha del comunicado.

15.2.3. El Banco se reserva el derecho de consumir o no la totalidad de las horas contratadas y se pagarán solamente las horas efectivamente laboradas.

15.2.4. Esta contratación se realizará bajo la modalidad de servicios por demanda de acuerdo con lo establecido en el artículo 171 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, por lo tanto la adjudicación será sobre la base del precio unitario. La adjudicación se hará sobre los precios por hora profesional, pues las cantidades finales que se puedan demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes del Banco. El máximo de horas profesionales a consumir será de 300 (trescientas) horas por año.

15.3. Ítem 3 - implementación:

15.3.1. La implementación se pagará una vez concluidas todas las labores indicadas en el cronograma de trabajo a satisfacción del Banco y cumpliendo con lo estipulado en el punto **Criterios de Aceptación** para este ítem de esta contratación; así mismo debe contar con la aprobación de la Gerencia de Marca BCR.

15.4. **Otras consideraciones:**

15.4.1. Las facturas de cada entregable deben contar con el visto bueno de la Gerencia de Marca BCR.

15.4.2. Las facturas correspondientes a los servicios descritos deben ser entregadas para su trámite en la Gerencia de Marca BCR.

15.4.3. Los pagos se efectuarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la factura en la Oficina de Contratación Administrativa y las facturas deben ser emitidas a nombre del Banco de Costa Rica.

15.4.4. Sólo se reciben facturas para trámite los días lunes de cada semana. El Banco retendrá 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23, de la Ley del Impuesto sobre la Renta.

15.4.5. Los pagos se efectuarán siempre y cuando conste en la factura el Visto Bueno de la Gerencia de Marca BCR.

15.4.6. El pago se realizará en moneda extranjera o en colones utilizando el tipo de cambio de referencia para la Venta de la moneda establecida 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.

16. Plazo de entrega y/o instalación: El plazo de entrega se dará por cada ítem definido en esta contratación, el detalle de cada plazo se describe a continuación:

16.1. **Ítem 2 – Horas Profesionales:** La vigencia estará sujeta hasta el consuno de un máximo de 300 horas profesionales en un periodo (año) o hasta que se gasten dentro del mismo periodo. El control se hará de acuerdo a los requerimientos y plan de trabajo que se realicé en conjunto el Banco con el Proveedor. Ver **Anexo 1 - Especificaciones mínimas requeridas, párrafo Control de Horas Profesionales**.

16.2. **Ítem 3 – Implementación:** El contratista tendrá para el ítem 3 un plazo máximo de entrega de setenta (70) días hábiles para realizar la entrega, registro e instalación de los servicios en el Banco, contados a partir de la Orden de Inicio por parte de la Gerencia de Marca BCR.

Las tareas del Banco descritas a continuación deberán formar parte del plazo de entrega total de este ítem, y deberán ser parte del plan de trabajo que debe ser entregado por el adjudicado y aprobado por el Banco de acuerdo al **Anexo 1 – Especificaciones mínimas requeridas, párrafo Metodología de Implementación** definido en esta contratación:

16.2.1. **Certificación del Banco:** El contratista debe entregar formalmente la solución completa certificada para que el Banco ejecute las pruebas necesarias y contar con el visto bueno del pase a producción. Dicha certificación debe contemplar un periodo no menor a veinte (20) días hábiles para la ejecución de pruebas del Banco una vez entregada formalmente la solución completa certificada por el contratista.

16.2.2. **Implementación a producción:** El objeto de este proceso consiste en contemplar un periodo no menor a diez (10) días hábiles para el proceso interno del Banco de pases a producción, una vez concluida la certificación del Banco indicada en el punto anterior.

17. Plazo de inicio del servicio: El Contratista deberá iniciar la prestación del servicio a partir de que la Gerencia de Marca BCR de la orden de inicio. Esta orden de inicio no deberá exceder los 30 días hábiles después de que la Oficina de Contratación Administrativa, comunique que el contrato está listo para su retiro.

18. Cláusula penal:

18.1. Por la adquisición y/o instalación:

18.1.1. Ítem 1 – Suscripción del servicio: El oferente deberá de cumplir con lo definido en el Anexo 1 – Especificaciones mínimas requeridas, párrafo Niveles de Servicio referente al tema de "Uptime/Disponibilidad de la Plataforma", en caso de que el índice obtenido por el contratista sea inferior al índice aceptado por el Banco , el Banco cobrará la cláusula penal de la siguiente manera :

18.1.2. Sobre cada punto porcentual inferior al índice aceptado se cobrara un 5% de cláusula penal correspondiente al rubro facturado sobre Niveles de Servicio, el cual se rebajara de la factura presentada al cobro en el mes donde ocurrió el incumplimiento.

18.1.3. Sobre cada fracción porcentual inferior al índice aceptado se cobrara un % proporcional del 5 % de cláusula penal, correspondiente a esa fracción, el cual se rebaja de la factura presentada al cobro en el mes donde ocurrió el incumplimiento.

18.1.4. Para los puntos de atención de Soporte Correctivo, el contratista deberá pagar al Banco en forma proporcional el equivalente al 0.25% del monto total adjudicado para este ítem, por cada día natural de atraso incurrido.

18.2. Ítem 3 - Implementación: En caso de incumplimiento en el plazo de entrega máximo el contratista deberá pagar al Banco en forma proporcional el equivalente al 1.00% del monto total adjudicado para este ítem, por cada día natural de atraso incurrido. Queda entendido que toda suma por este concepto, será rebajada de las facturas presentadas al cobro.

18.3. Por el (los) contrato (s) de desarrollo, mantenimiento, soporte, etc.

18.3.1. Ítem 2 – Horas Profesionales: En caso de incumplimiento en el plazo de entrega del requerimiento solicitado según aprobación de cronograma y horas profesionales solicitadas , el contratista deberá pagar al Banco el equivalente al 0.25% del monto total de horas contratadas por cada día natural de atraso incurrido, , esto de acuerdo al cronograma de trabajo previamente establecido y acordado, monto que se deducirá de la factura presentada la cobro en el mes en que se incurrió en el incumplimiento.

19. **Vigencia de la Oferta:** Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de **60 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. Para efectos del trámite de pago el contratista debe contar con una cuenta corriente con este Banco, indicar el número, nombre y lugar de apertura.

21. 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.

22. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente 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.

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 buen funcionamiento: la garantía debe de ser por todo el periodo del contrato y sus posibles prorrogas.

El Contratista debe realizar la coordinación, seguimiento, control y desarrollo de las actividades necesarias para la solución de las inconsistencias presentadas, todo esto bajo los acuerdos de niveles de servicio (SLA) descritos en el Cartel, detallados ampliamente en el **Anexo 1 – Especificaciones mínimas requeridas, párrafo Niveles de Servicio**.

El Banco no pagará costos adicionales por conceptos de garantía.

El periodo de garantía iniciará una vez que el Banco acepte de forma definitiva la solución de acuerdo a la sección Criterios de aceptación.

25. Criterios de aceptación:

25.1. **<u>Ítem 1 - Suscripción del Servicio:</u>**

Para la suscripción mensual el contratita deberá de cumplir con los siguientes criterios de aceptación:

25.1.1. **Informe Mensual**: Informe mensual por parte del Contratista, donde indique al menos los siguientes puntos:

25.1.1.1. Rango de Cobro: Comprobante de cantidad de clientes en el mes de cobro y el respectivo rango al que corresponde.

25.1.1.2. Informe de errores presentados y su respectiva solución, donde indique las respectivas fechas de entrega y solución.

25.1.1.3. Informe del "Uptime" de la solución de Gamificación.

25.1.1.4. Otras consideraciones (reuniones, situaciones presentadas, etc.)

25.1.2. **Visto Bueno**: Visto bueno sobre el informe dado por la Gerencia de Marca BCR.

25.2. **<u>Ítem 2 - Horas profesionales:</u>**

Para los requerimientos en los cuales se utilicen horas profesionales, los criterios de aceptación estarán en función de cada requerimiento solicitado, de acuerdo con lo definido y comunicado al Contratista.

Para cada requerimiento se deberá contar con los siguientes puntos:

25.2.1. Cumplimiento a satisfacción del Banco del entregable al cien por ciento (100%) de la tarea "Hito Plazo de Entrega de Contratista" del plan de trabajo.

25.2.2. Pruebas y visto bueno de la oficina de Aseguramiento de la Calidad del Banco, cuando corresponda.

25.2.3. Pruebas y visto bueno del área que generó la solicitud, de acuerdo al requerimiento solicitado.

25.3. **<u>Ítem 3 - implementación:</u>**

Los criterios para la etapa de Implementación serán los siguientes:

25.3.1. Cumplimiento a satisfacción del Banco del cronograma de implementación acordado por las partes, con sus entregables correspondientes. Donde cada entregable se dará por aceptado cuando:

25.3.1.1. La empresa contratada indique al Banco en forma escrita la conclusión del entregable para su verificación de acuerdo al Plan de Proyecto.

25.3.1.2. La empresa contratada reciba del Banco la aceptación formal del entregable, por medio de nota o por un acta de aceptación.

26. Condiciones de la capacitación :

26.1. Objetivo: Al finalizar la capacitación, el alumno comprenderá los componentes de una solución de lealtad de última generación y los conceptos de gamificación aplicables, además estará en condiciones de configurar y administrar la plataforma de lealtad de clientes.

26.2. Formato: El contratista realizará una capacitación funcional y técnica.

26.3. La capacitación tiene que ser de tipo teórico y práctico (laboratorio), para lo cual se tiene que indicar en cada caso la respectiva distribución de horas asignadas a cada etapa.

27. Logística: La capacitación tendrá una duración mínima de 5 días, será brindada en horario de 8:30 am a 4 pm, en las instalaciones que el Banco designe y deberá ser en idioma español.

28. El contratista debe proveer de los recursos necesarios para realizar las capacitaciones, las presentaciones manuales, medios electrónicos y cualquier otro recurso debe ser entregado al Banco.

29. El personal del oferente que impartirá las capacitaciones tiene que tener conocimiento técnico, práctico y funcional requerido que lo acredite para realizar estas capacitaciones, además el capacitador del curso deberá ser ejecutado por un profesional certificado por el fabricante en la configuración y uso de la plataforma.

30. El contratista tiene que emitir los certificados de aprovechamiento de la capacitación, sin costo adicional para el Banco.

31. Otras condiciones: El Banco se reserva el derecho de solicitar la sustitución del capacitador en caso que sus atestados o ejecutoria no fueran satisfactorios.

32. Dichas capacitaciones tienen que considerarse en el cronograma general de implementación. La capacitación tiene que programarse y realizarse conforme a disponibilidad de horario y equipo de los funcionarios del Banco de Costa Rica, lo cual tiene que ser acordado entre el contratista y el Banco antes de hacer el plan de capacitación.

33. En caso que se realicen cambios durante la fase de implementación y garantía, éstos tienen que ser explicados ampliamente al personal que el Banco designe.

34. La capacitación constituye un requisito indispensable para la puesta en producción del servicio.

35. El Banco se reserva el derecho de solicitar la repetición o reemplazo de cualquier actividad de capacitación que a criterio del mismo, no haya tenido el nivel adecuado en función de las expectativas de los funcionarios del Banco.

36. Al finalizar cada capacitación, se evaluará por parte del Banco la calidad la capacitación impartida por parte del proveedor y si los objetivos de la capacitación se lograron, y se tiene que obtener una nota no menor al 80%. De no haberse alcanzado esta nota, el curso se tiene que repetir hasta lograr la aprobación del Banco, sin que esto implique costo alguno para el Banco.

37. Además el tiempo necesario para solventar este tema estará incluido dentro del plazo total de entrega definido en este cartel. El Banco se reserva el derecho de modificar el formulario de la evaluación de acuerdo a la normativa interna vigente.

38. Temas mínimos requeridos:

1. Conceptos de Lealtad y Gamificación
2. Demo de Solución
3. Administración de usuarios y roles
Configuración del Programa: Definición de Tiers Definición de métricas
4. Segmentación
5. Configuración y lanzamiento de Promociones
6. Configuración y administración de desafíos
7. Configuración de Premios
8 . Mensajería
9. Segmentación
10. Configuración y lanzamiento de Promociones
11. Integración
12. Administración de inventario de Premios

39. **El Área encargada de la ejecución contractual y del cumplimiento de la contratación:** Gerencia de Marca BCR, Kattia Morales Ulloa, teléfono 2211-1111 extensión: 79407, correo electrónico: kmorales@bancobcr.com.

40. **Lugar de entrega del producto o servicio**: Oficinas Centrales del Banco de Costa Rica, Gerencia de Marca BCR. En San José entre avenidas 0 y 2, Calles 4 y 6.

41. **Formalización:** Esta negociación se formalizará mediante un contrato administrativo elaborado por el Banco de Costa Rica, en el plazo de 25 días hábiles después de la comunicación de la adjudicación en firme, y deberá contar con el visto bueno de la División Jurídica del Banco de Costa Rica.

42. **Vigencia del contrato:** El contrato debe ser por un año calendario, incluyendo la posibilidad de renovación por 3 periodos iguales adicionales, para un total de 4 años, previa evaluación del servicio recibido por parte del Banco.

43. **Especificaciones Técnicas Mínimas:** Se encuentran en **Anexo 1 - Especificaciones mínimas requeridas** adjunto.

44. **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.

45. **Responsabilidad:** Serán de exclusiva responsabilidad del contratista aquellos daños y perjuicios que se produzcan durante el desarrollo del contrato, y que hayan sido ocasionados por su dolo o negligencia, o la de sus funcionarios, por lo que se obliga a responder por todo tipo de cláusulas penales 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 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 éste por su culpa.

46. **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.

47. **Criterios generales de evaluación de las ofertas**: Las ofertas deberán cumplir con todas las condiciones descritas en las Especificaciones Mínimas Requeridas de este cartel, a efectos de someterse a la siguiente calificación, la cual será:

    47.1. Precio total = 100%.

    El porcentaje máximo lo obtendrá la oferta que tenga el menor precio total. El menor precio total se calculará sumando el total de los rubros indicados en la oferta. Para los efectos de este cálculo, en el punto de **ítem 1 - Suscripción del Servicio**, se tomará como rublo el rango que contenga el mayor costo.

El porcentaje de los otros oferentes se calculará utilizando la siguiente fórmula:

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

Criterios de Desempate: En caso de presentarse empate en la calificación de las ofertas elegibles y que del desempate dependa la adjudicación de una o varias de las empresas, se utilizará como criterios para el desempate la diferencia de puntaje en los criterios de evaluación de manera independiente, de acuerdo con el siguiente orden:

- Oferta con mayor cantidad de cartas de referencia en la sección de experiencia del oferente.
- Sorteo al azar, según se establece en el Articulo 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

47.2. 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 la moneda establecido por el BCCR, vigente a la fecha de apertura de las oferta.

48. Los gastos de formalización y especies fiscales de los contratos serán cancelados un 50% por el adjudicatario y en un 50% por el Banco.

Requisitos que deberá cumplir el oferente favorecido

49. El plazo para la presentación de los documentos de formalización es de 5 días hábiles, a partir de la comunicación de la firmeza de la adjudicación, el cual se contempla dentro del plazo para la formalización.

50. Garantía de cumplimiento: Rendir una garantía de cumplimiento equivalente al 5% monto total correspondiente al monto anual adjudicado y con una vigencia 30 días hábiles adicionales a la vigencia del contrato y prorrogable. En caso de renovarse el contrato, la garantía de cumplimiento deberá renovarse bajo las mismas condiciones de la original:

50.1. 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.

50.2. En caso de que se rindan títulos valores como garantía, se deben entregar tanto el principal como los respectivos cupones.

50.3. No se admitirán titulos valores emitidos al portador, ni cartas de garantía emitidas por el Banco de Costa Rica.

50.4. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo como garantía de cumplimiento, deben tomarse en cuenta lo siguiente:

50.5. Los bonos y certificados se recibirán por su valor de mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas. Se exceptúan de presentar estimación, los certificados de depósito a plazo emitidos por Bancos estatales, cuyo vencimiento ocurra dentro del mes siguiente a la fecha en que se presenta. Además se deberán de adjuntar al título valor los cupones de intereses.

50.6. 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.

50.7. En las garantías de cumplimiento rendidas mediante certificados de depósito a plazo, bonos del estado y títulos valores en general, el oferente debe indicar expresamente en el texto de la oferta, el plazo durante el cual esos valores garantizan el cumplimiento del servicio en esta licitación.

50.8. La garantía cumplimiento debe ser depositada en el tercer piso, edificio central, Oficina de Valores en Custodia el recibo que le extenderá esa oficina debe entregarlo a la Oficina de Contratación Administrativa, así como fotocopia del documento aportado en garantía.

51. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 65 inciso C del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el Banco verificará a través del sistema SICERE, que el oferente se encuentra al día con el pago de sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social.

52. El Banco verificará electrónicamente en el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, si el adjudicatario se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con esa Institución, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley 8783, en el momento de formalizar el negocio.

53. El Banco verificará electrónicamente en la página del Registro Nacional, si el adjudicatario 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".

54. Presentar declaración jurada de que cumple estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, según la Directriz No.34 del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta No.39 del 25 de febrero del 2002.

55. 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.

56. El Banco no se responsabiliza por atrasos que pueda sufrir la cancelación del pago con motivo del incumplimiento de este aspecto.

57. La oficina de Contratación Administrativa (Tel. 2287-9592, extensiones 79592 y 79587) tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto. Así mismo el expediente de esta licitación estará disponible para consulta en nuestra oficina con un horario de atención de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

Oficina de Contratación Administrativa.

Francis Hernández Monge,
Área de Licitaciones.

RJHR.*

Especificaciones Mínimas Requeridas

1. Requisitos de admisibilidad

1.1. Experiencia del Oferente

1.1.1. El oferente debe de presentar al menos 5 cartas de referencias de clientes en que haya implementado la solución. De estas cartas al menos dos deben ser de sector financiero y utilizando técnicas de gamificación.

1.1.2. Estas implementaciones deben de ser representativas, en cuanto al tiempo en el cual la solución ha estado activa y en funcionamiento, y además se haya tenido una cantidad mayor o igual a 500,000 usuarios activos, al menos en cada cliente del sector financiero donde se haya implementado la solución.

1.1.3. Estas cartas deben indicar como mínimo:

- Nombre y teléfonos del cliente
- Nombre de la empresa en donde se desarrolló el servicio
- Nombre del contrato
- Fecha de prestación del servicio
- Periodo de funcionamiento activo de la solución.
- Que el servicio se recibió a entera conformidad del cliente.

1.1.4. Las cartas no deberán de exceder los tres (3) meses anteriores a la fecha fijada para la apertura de las ofertas. Las cartas deberán hacer referencia al oferente tal y como éste hace constar en la oferta. No se aceptarán cartas que hagan referencia a terceros, aunque el oferente alegue haber trabajado para o con ellos.

1.1.5. Las cartas deberán estar firmadas por el responsable del cliente que verifica el cumplimiento de las obligaciones del oferente.

1.1.6. Solo se tomará en cuenta una carta de referencia por empresa o institución.

1.1.7. El Banco se reserva el derecho de verificar cada carta de referencia, por lo que se deberá indica claramente los números de teléfono donde se puede localizar a la persona que emite la constancia.

1.1.8. En los casos en que el oferente no sea el fabricante de la solución, adicionalmente deberá de presentar al menos 3 cartas de referencia donde haya implementado la solución. Estas referencias bajo las condiciones citadas en el punto anterior.

1.2. Condiciones del personal del Oferente

1.2.1. El oferente deberá indicar en su oferta el nombre, las calidades, currículum y documentación del personal que dedicará durante el cumplimiento de las labores ofertadas, los cuales deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1.2.1.1. <u>Requisitos del personal profesional</u>:

El profesional deberá contar como mínimo con un grado académico de licenciatura en carreras de Ingeniería en Sistemas, Electrónica, Informática o Computación, Mercadeo, Administración de Empresas, Publicidad , Marketing Digital, extendido por cualquier Centro de Educación reconocido por el Ministerio de Educación de Costa Rica, para lo cual deberán presentar fotocopia del título debidamente certificado.

1.2.1.2. Requisitos del Personal Extranjero

En caso de personal extranjero, el mismo deberá cumplir con lo solicitado en el punto **Requisitos del personal profesional**, **exceptuando la certificación del MEP** , para lo cual el Oferente deberá presentar una declaración jurada validando la autenticidad de los mismos.

1.2.1.3. Sustitución del personal

En caso de que el contratista requiera reemplazar algún recurso humano, deberá comunicarlo al Banco como mínimo con (8) días hábiles de anticipación.

El nuevo recurso humano deberá cumplir con los mismos requisitos académicos y de experiencia del personal a sustituir, aceptando que únicamente podrá iniciar labores hasta que el Banco le otorgue su visto bueno y aprobación. Dicha aprobación se otorgará por parte del Banco, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes al recibo de los atestados presentados por parte del contratista.

2. Metodología de Implementación:

El contratista deberá de presentar un Plan de Trabajo que al menos cubra las siguientes etapas:

Etapa de Planificación:

Reunión Inicial: Establecer el Plan de Trabajo entre las partes, plasmando en un cronograma de trabajo los recursos necesarios, tiempos y requerimientos para su ejecución.

Etapa de Ejecución:

La etapa de ejecución al menos debe traer las siguientes actividades:

Integración: Esta tareas incluye las tareas de integración de la solución con las aplicaciones del Banco para las cargas de información inicial y recurrente que se requieran.

Diseño de Programas: incluye todas las actividades necesarias para el diseño de los programas y campañas requeridas para el funcionamiento de la solución.

Configuración y Parametrización: Esta tarea debe de incluir las actividades correspondientes a la configuración y parametrización de la solución de Gamificación y cualquier otro sistema que se requiera.

Capacitación: Las actividades necesarias para el cumplimento de las capacitaciones requeridas por el Banco y descritas en la sección de

Capacitación.

Pruebas de certificación del Banco: las actividades necesarias para la certificación de la solución.

Puesta en Producción: las tareas requeridas por el Banco para la puesta en producción.

3. **Horas Profesionales**

Se entiende por **Horas Profesionales** descrito en los ítem a contratar, al desarrollo de nuevos requerimientos que el Contratista deba atender, con el fin de agregar nuevas funcionalidades o incorporar mejoras a las ya existentes en el servicio generadas por necesidades propias del Banco o para cumplir con los entes reguladores o fiscalizadores externos e internos.

Las actividades que pueden contener los entregables en las cuales se consumirán las horas son:

- Diseño y desarrollo de nuevos requerimientos en las plataformas WEB, Móvil, y de Gamificación.
- Diseño, desarrollo de nuevos requerimientos de integración con el Banco.
- Diseño, configuración de Programas de Lealtad
- Diseño, configuración de modelos estadísticos para identificar prospectos a ser atraídos.
- Modelamiento predictivo para reducir el abandono de clientes
- Desarrollo de objetivos por segmento.
- Diseño de programas, mecánicas de juego, desafíos, premios, análisis financiero del programa, posible audiencias etc.

El Contratista deberá dar soporte presencial, en caso de ser necesario y de común acuerdo, cuando se realicen actualizaciones del sistema.

Participación en reuniones técnicas y de seguimiento que se requieran para la atención de los servicios contratados, previa coordinación con el Banco.

En caso de ser requerido, el Contratista brindará sus servicios desde sus instalaciones, para lo cual deberá aportar el equipo de cómputo y licenciamiento necesario para llevar a cabo sus funciones. La normativa para trabajo en sus instalaciones, será entregada por el Banco al Contratista.

El Banco realizará los desarrollos relacionados a la plataforma interna del Banco y entregará al Contratista un documento con la descripción de las interfaces requeridas. El Contratista debe realizar el análisis correspondiente a los requerimientos funcionales que se le soliciten, versus las interfaces que el Banco entregue, haciendo las observaciones que crea convenientes en la etapa de análisis.

4. **Control de Horas Profesionales.**

El Contratista debe asignar un administrador de la contratación, quien fungirá como contacto con el Banco. Esto no representará un costo para el Banco.

El mecanismo formal del Contratista hacia el Banco debe ser por correo electrónico, al coordinador responsable de la atención de las diferentes solicitudes del Banco.

El Contratista debe elaborar un plan de trabajo, que incluya las actividades por realizar y su duración estimada, así como los entregables que remitirá a la Gerencia de Marca BCR, de acuerdo con el objeto de esta contratación.

El plan de trabajo debe ser en común acuerdo con la Gerencia de Marca BCR.

Se debe seguir el siguiente procedimiento para los entregables y productos, generados por los requerimientos que se planteen:

Gerencia de Marca BCR notificará vía proceso formal (correo electrónico) de comunicación al Contratista, el paquete de requerimientos.

El Contratista debe entregar una propuesta de plan de trabajo, que contenga un cronograma en la herramienta Microsoft Project, con todas las tareas que considere necesarias para el cumplimiento de los requerimientos presentados, el cual debe manejar como mínimo:

- Tareas a desarrollar para el requerimiento.
- Recursos asignados a las tareas (Contratista).
- Dependencias de las tareas, en caso de ser necesario.
- Duración de trabajo de las tareas identificadas.
- Tareas a ejecutar por el Banco.
- Capacitación técnica y funcional que se requiera para el Banco sobre las mejoras o nuevas funcionalidades aplicadas a los sistemas en caso que aplique.
- Documentación de las capacitaciones a ejecutar en caso que aplique.
- Documentación de análisis y diseño de cualquier requerimiento técnico o funcional solicitado.
- Documentación solicitada por el Banco para cumplir con la implementación del requerimiento en ambiente de producción.
- Incluir dentro del plan de trabajo una tarea denominada "Hito Plazo de Entrega de Contratista", en donde se identifique la fecha de entrega por parte del Contratista.
- El plan de trabajo será entregado por el Contratista a la Gerencia de Marca BCR como máximo en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, posterior a la notificación formal por parte de dicha Gerencia. Los tiempos de elaboración de los planes de trabajo no son computables al Banco.
- Gerencia de Marca BCR contará como máximo de un plazo de cinco (5) días hábiles para la revisión del plan de trabajo, a partir de la entrega formal del Contratista del plan de trabajo.
- En caso de no contar con el visto bueno de la Gerencia de Marca BCR, se debe comunicar al Contratista las observaciones realizadas y llegar a un acuerdo con el Contratista, para que este proceda a ajustar lo requerido y

realizar nuevamente su entrega en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles. Los tiempos de elaboración de los planes de trabajo no son computables al Banco.

Para los errores de programación, estimaciones incorrectas, mala calidad de los entregables, omisiones o malas interpretaciones de los requerimientos, entre otros, por parte del Contratista, el Banco no pagará horas adicionales al tiempo definido en el plan de trabajo aprobado por concepto de los requerimientos solicitados.

Si existen situaciones fuera de control del Contratista, que afecten el cumplimiento del plan de trabajo establecido, el Contratista debe solicitar al Banco una ampliación de los plazos. De acuerdo con los argumentos brindados por el Contratista, el Banco indicará qué porcentaje o cantidad de horas se aplica o no al plan de trabajo. Esta solicitud debe presentarse previo al vencimiento de la fecha final del plan de trabajo acordado.

Para cambios al plan de trabajo producto de nuevas solicitudes de parte del Banco, se debe realizar el siguiente proceso:

La Gerencia de Marca BCR debe comunicar formalmente al Contratista del cambio. Si las nuevas solicitudes afectan los tiempos identificados en el plan de trabajo, el Contratista debe informar a la Gerencia de Marca BCR como máximo tres (3) días hábiles después de la comunicación formal realizada.

- El Contratista debe entregar a la Gerencia de Marca BCR la actualización del plan de trabajo, con un informe que justifique el cambio.
- Este informe y plan de trabajo debe ser aprobado por la Gerencia de Marca BCR en un periodo no mayor a tres (3) días hábiles posteriormente de ser entregado por el Contratista.
- En caso de no contar con el visto bueno de la Gerencia de Marca BCR, se debe comunicar al Contratista las observaciones realizadas y llegar a un acuerdo con el Contratista para que este proceda a ajustar lo requerido y realizar nuevamente su entrega en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles.

5. Aspectos Contractuales específicos en la prestación de este Servicio

Una vez finalizados los Servicios o en caso del ruptura del contrato, el oferente deberá de poner a disposición del Banco por un periodo no menor de 80 días hábiles la aplicación y su contenido a fines del que el Banco recupere sus datos. Para tal efecto, el oferente deberá brindar los accesos necesarios en la aplicación, base de datos, documentación que permita al Banco la extracción de la información.

6. Niveles de Servicio

A continuación se detallan los niveles de servicio:

Descripción SLA	Uptime / Disponibilidad de la plataforma
Disponibilidad del servicio	Lunes a Domingo 24 horas, 7 días a la semana, los 365 días del año
Responsabilidad de cumplimiento del contratista	Mantener la plataforma operando correctamente con todas sus funcionalidades disponibles.
Horario de atención del servicio de soporte	Lunes a Domingo 24 horas, 7 días a la semana, los 365 días del año
Canales de comunicación para reportar inconvenientes, avisos, incidentes, problemas, consultas	Se utilizará como medio de comunicación: Teléfono Correo electrónico Plataforma de electrónica de reporte de incidentes que el contratista indicará en su propuesta.
Métricas de atención requeridas y aceptadas	El contratista se compromete a ofrecer un UPTime o porcentaje de disponibilidad de la plataforma de un 99.95% mensual, el cual se calculará de la siguiente manera por regla de 3: 365 días x 24 horas / 100% Disponibilidad X Horas hábiles disponibles / Disponibilidad lograda
Ubicación geográfica del contratista	El proveedor deberá indicar en su oferta donde y como ofrecerá los servicios.
Penalización por tiempos de incumplimiento	Ver Sección Clausula Penal.
Planes de contingencia	No aplica.
Evaluación de la calidad del servicio (Mínimos y Monitoreo)	Se realizará una revisión mensual de los servicios recibidos, y en caso de no ser satisfactorios, se considerará la no renovación de los servicios contratados.

Descripción SLA	Atención de consultas operativas y reporte de Inconsistencias
Disponibilidad del servicio	Lunes a Viernes días hábiles.
Responsabilidad de mantenimiento del contratista	El contratista debe atender consultas operativas categorizadas según nivel de criticidad, según los siguientes tiempos de respuesta: Críticos: 30 minutos. Normal: 2 horas. Básica: 24 horas.
Horario de atención del servicio de soporte	El horario será de 08:00am a 05:00pm
Canales de comunicación para reporte incidentes, averías, incidentes, problemas, consultas.	Se utilizará como medio de comunicación: Teléfono Correo electrónico Plataforma de electrónica de reporte de incidentes que el contratista indicará en su propuesta.
Tiempos de atención, respuesta y solución	El contratista debe atender consultas operativas categorizadas según nivel de criticidad de parte del Banco, según los siguientes tiempos de respuesta: Críticos: 30 minutos. Normal: 2 horas. Básica: 24 horas.
Ubicación geográfica del contratista	El proveedor deberá indicar en su oferta donde y como ofrecerá los servicios.
Penalización por incumplimiento	Ver Sección Clausula Penal.
Planes de contingencia	No aplica.
Evaluación de la calidad del servicio (técnicas y administrativas)	Se realizará una revisión mensual de los servicios recibidos, y en caso de no ser satisfactorios, se considerará la no renovación de los servicios contratados.

La definición de la criticidad es la siguiente:

NIVEL DE SEVERIDAD	DESCRIPCION
Critico	Un Incidente mayor que impacta procesos y/o sistemas críticos del Cliente, impidiendo el uso de funciones importantes de la aplicación, o pérdida o corrupción de la data, afectando al Cliente en sus operaciones del día a día, sin procedimientos alternos que permitan evitar el problema.
Normal	El incidente permite que el cliente pueda seguir con su operación del día a día, pero se tienen efectos colaterales de algún impacto sobre la operación y se tienen procedimientos alternos que permiten evitar el problema.
Básica	El incidente permite que el Cliente pueda seguir con su operación del día a día y se tienen procedimientos alternos que permitan superar completamente el problema.

Condiciones técnicas y Funcionales

Se requiere la contratación de los servicios en la nube de una plataforma de gamificación, para crear valor de marca y fidelizar clientes con un programa de lealtad, basado en soluciones de última generación, que comprenda aspectos fundamentales de comunicación para mantener motivados a los clientes, generar información de los participantes para desarrollo de estrategias mercadológicas y ofrecer técnicas efectivas de interacción para comprometer al cliente con la marca.

Esta propuesta contiene una terminología que detallamos a continuación:

Miembro: Cliente del BCR y miembro del programa de lealtad

Tier: clasificación que tiene un miembro dentro del programa de lealtad, desde su ingreso y avance, a medida que gane puntos.

Leaderboard: Tabla que muestra las posiciones de los miembros (competidores) de acuerdo con la cantidad de puntos ganados en el programa

Gamificación: El término gamificación (llamado también *ludificación*) en su definición más sencilla establece que **la gamificación es el uso de elementos de juego en contextos no lúdicos**. Esto quiere decir que, actividades que nada tienen que ver con estrategias de recreación y diversión, por ejemplo la enseñanza, el marketing o la fidelización de clientes, introducen **elementos y estructuras propios de los juegos**, como pueden ser un conjunto de reglas, competencias o premios, para motivar la participación activa de las personas involucradas.

Push notification: Servicio de envío de mensajes a aplicaciones móviles que pueden incluir imágenes y textos personalizados.

Dashboard: es una representación gráfica de las principales métricas o KPIs que intervienen en la consecución de los objetivos de una estrategia de Marketing

News feed: Es un espacio de publicación de noticias entre miembros de una comunidad.

Beacons : son pequeñas balizas de posicionamiento que emiten señales Bluetooth 4.0 o Bluetooth Low Energy (BLE) por las cuales podemos enviar cualquier tipo de información cifrada a dispositivos que dispongan de este tipo de conectividad que se encuentren en un radio de acción de hasta 200 metros.

Google map: Es un servidor de aplicaciones de mapas en la web. Ofrece imágenes de mapas desplazables, así como fotografías por satélite del mundo e incluso la ruta entre diferentes ubicaciones o imágenes a pie de calle.

1. Alcance Especificaciones Funcionales

1.1. Funcionalidades de "gamificación":

La solución debe integrar elementos de "gamificación" como lo son barras de scoring, capacidades de ascender de nivel según el logro de objetivos o metas, recompensas tales como premios e insignias, capacidades de narrativa, juegos en los que el resultado sea una probabilidad al azar, tableros de posiciones, avatars, colecciones y desafíos.

1.1.1. Tableros de líderes

La solución debe integrar "leaderboards" para tener ranking de ganadores, por lo tanto es necesario que se puedan crear tablas de líderes que cuantifiquen la posición de los miembros al programa en función de los puntos (o métrica usada por el programa) ganados.

1.1.2. Barra de scoring

La solución debe permitir visualizar una barra de scoring, para verificar el puntaje de los participantes.

1.1.3. Desafíos

La solución debe permitir configurar diferentes tipos de desafíos para los miembros del programa, para cada desafío la solución debe permitir configurar la descripción que debe desplegarse en la aplicación móvil, la cantidad de puntos o métrica definida en el

sistema, a que se hará acreedor el miembro del programa por realizar el desafío y una imagen o fotografía y el tipo de desafío que se desea configurar.

Debe poder configurarse la narrativa o descripción que debe ser vista por el miembro del programa, para que comprenda en qué consiste el desafío.

La solución debe comprender al menos los siguientes tipos de desafío:

a) De envío de contenido

- Enviar una foto. Este desafío consiste en que el miembro del programa pueda enviar una foto desde su aplicación móvil, para ser compartida en redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), de acuerdo al desafío planteado.
- Enviar un video. Este desafío debe permitir al miembro del programa enviar un video desde su aplicación móvil, para ser compartida en redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), de acuerdo al desafío planteado.

b) *De* visualización de contenido

- Ver un URL. En este desafío el programa de lealtad envía una dirección web (URL) a las aplicaciones móviles para que sean vistas por los miembros del programa.
- Ver una foto. Este desafío permite al programa enviar una foto a las aplicaciones móviles.
- Ver un video de Youtube. Este desafío permite abrir un video en Youtube desde la aplicación móvil.

c) Redes sociales

- Share. Este desafío debe permitir a los miembros compartir una URL que le fue enviada por el programa de lealtad.
- Post. Este desafío permite al miembro del programa "postear" contenido en redes sociales, dicho contenido debe permitir texto e imágenes de manera análoga debe permitir desafíos de "connect", "Like" y Follow en redes sociales. Debe soportar al menos Facebook, Twitter e Instagram como redes sociales.

d) Juegos

- Deben poder configurarse al menos cinco (5) juegos que permita interactuar con el usuario donde de una manera al azar pueda descubrir premios que serán configurados a través de la plataforma de gamificación, por ejemplo juegos tipo girar la ruleta o raspar, en estos casos deben poder configurarse múltiples premios indicando para cada uno de ellos la probabilidad de que éste sea favorecido. Deben ser contemplados en una multiplataforma/web y aplicación móvil, deben ser juegos

que procuren sorprender al cliente, juegos de autogestión y el cliente debe elegir cuando y como jugar.

e) Miembros

- De actualización de datos de perfil. Este desafío debe permitir actualizar datos del perfil del miembro del programa, pudiendo solicitarse la actualización de un atributo o de varios a la vez.
- De gustos y preferencias. Este desafío debe permitir preguntar por preferencias de los miembros del programa en relación a aspectos diversos. Dichos aspectos deben ser configurables por el administrador del programa.

La publicación puede ser indefinida o bien debe poder programarse su vigencia indicando fecha de inicio y fecha de fin.

Para cada desafío debe poder configurarse adicionalmente:

Limitantes tales como: Número máximo de respuestas en general, número máximo de respuestas por persona, si hay un intervalo de tiempo entre una respuesta y otra y el periodo de tiempo en que aplican estas restricciones pudiendo ser éstos: Horas, minutos, días, meses, años o todo el tiempo.

Es indispensable que para cada reto haya analíticos que permitan visualizar como mínimo la cantidad de vistas, respuestas que ha tenido dicha desafío en un periodo de tiempo.

Los desafíos deben desplegarse únicamente a los segmentos de clientes que hayan sido configurados pudiendo incluir o excluirse segmentos de manera explícita

1.1.4. **Otras consultas**

La solución debe integrar una consulta de todos los miembros del programa y permitir relacionar de manera única estos a través de un código de referencia.

Debe existir además una consulta de los miembros y sus cuentas en redes sociales asociadas, registradas en el sistema.

1.1.5. **Ofertas**

La solución debe permitir configurar diversas ofertas que el programa extiende a sus miembros, para cada oferta a configurar debe al menos poder indicarse la descripción a ser desplegada en la Aplicación, una imagen, una categoría (misma que debe ser paramétrica dentro del sistema) y el tipo de oferta a saber:

1. Informativo: Solamente se despliega en la aplicación móvil y el miembro no toma ninguna

acción respecto de la oferta. Hace click a un url para ampliar (ambas opciones)
2. Código de Barras. La aplicación permita exponer las ofertas a través de códigos de barras o QR, que puedan ser leídos y reclamados a través de la aplicación móvil.
3. URL. El miembro hace click en la oferta accediendo desde la aplicación móvil o sitio web y el sistema le permite ir a la página web informativa, apuntada por el URL que le fue configurado.
4. Especial: La oferta puede tener asociado un reto, un premio o un producto.

Estas ofertas deben ser desplegadas en la Aplicación como un carrusel, es decir, deben desplegarse de manera secuencial en una ventana con un "timer" que regule el tiempo de visualización de cada oferta, al llegar a la última oferta configurada se debe desplegar nuevamente la primera en un ciclo sin fin.

Las ofertas deben poder agruparse en conjuntos de ofertas mediante alguna etiqueta y deben poder dirigirse a los segmentos que se desee.

Debe poder configurarse limitantes tales como: Número máximo de respuestas en general, número máximo de respuestas por persona, si hay una condición mínima de puntos para aplicar a la oferta, si hay un estatus mínimo de "tier" para aplicar y el periodo de tiempo en que aplican estas restricciones pudiendo ser éstos: Horas, minutos, días, meses, años o todo el tiempo.

Es indispensable que para cada oferta haya analíticos que permitan visualizar como mínimo la cantidad de vistas y respuestas que ha tenido dicha oferta en un periodo de tiempo.

Deben poder agruparse en Conjuntos de Ofertas.

1.1.6. **Premios y recompensas**

Uno de los objetivos de los miembros al participar en los desafíos es poder ganar puntos (o cualquier otra métrica o moneda de cambio) que puedan ser redimidos posteriormente por premios, de manera que el sistema debe permitir configurar premios con al menos las siguientes funcionalidades:

Datos mínimos

1. Nombre del Premio.
2. Descripción.
3. Imagen a desplegarse en la App.
4. Tipo de premio (al menos producto físico, certificado de regalo).
5. Se debe poder configurar cuando el premio requiere dirección de envío (para entregas a domicilio).
6. Cuántos son los puntos requeridos para la redención del premio.
7. En caso que el tipo sea un producto físico debe poder ingresarse el código del artículo.
8. Categoría de premio.
9. Clase de premio.
10. Vigencia del premio.

La publicación puede ser indefinida o bien debe poder programarse su vigencia indicando fecha de inicio y fecha de fin.

Cuando el premio sea del tipo "Certificado", deben poder incluir cada uno de los certificados existentes con su código de identificación, el sistema deberá llevar un control de cuál certificado ha sido redimido y asignado a cada miembro, e indicar que el premio no está disponible una vez que los certificados creados han sido redimidos en su totalidad.

Debe poder configurarse si el premio será entregado a domicilio (en cuyo caso debe solicitarse confirmar la dirección de entrega al momento de la redención del premio).

Para cada premio debe poder configurarse adicionalmente:

Limitantes tales como: Número máximo de respuestas en general, número máximo de respuestas por miembro, si hay un intervalo de tiempo entre una respuesta y otra y el periodo de tiempo en que aplican estas restricciones pudiendo ser éstos: Horas, minutos, días, meses, años o todo el tiempo.

Es indispensable que para cada premio haya analíticos que permitan visualizar como mínimo la cantidad de vistas, respuestas que ha tenido dicho premio, redenciones y cantidad de premios por estatus (pendientes, aprobados, procesados, cancelados, etc.) en un periodo de tiempo.

Los premios deben desplegarse únicamente a los segmentos de clientes que hayan sido configurados pudiendo incluirse o excluirse segmentos de manera explícita.

1.1.7. **Avatar**

Se debe proporcionar a una representación gráfica, misma que puede ser personalizada y que se asocia al usuario para su identificación.

1.1.8. **Niveles y ascensos**

Debe integrar un sistema de rangos y niveles para organizar el avance de los usuarios. Este sistema aumenta los atributos básicos de nuestro usuario a medida que acumula puntos o como se denomine.

1.2. Afiliación de usuarios (Miembros del programa):

La solución debe permitir la creación, modificación e inactivación de miembros del programa a través de la integración con la plataforma tecnológica del Banco, adicionalmente debe permitir a través del módulo de administración la creación, modificación e inactivación de miembros del programa y permitir almacenar como mínimo las siguientes informaciones:

1.Nombre	11. Fecha de Nacimiento	21. Causa de suspensión
2. Apellido	12. Fecha de ingreso al programa	22. Identificador de referencia
3. Dirección	13. Checks indicadores de si el miembro recibe o no: o Ofertas via SMS´s o Ofertas vía Emails o Ofertas vía notificación o Estados electrónicos	23. Activado o desactivado
4. Ciudad	14. Tier al que pertenece	24. Sexo
5. Estado	15. Fecha de expiración	25. Educación
6. País	16. Tier en progreso	26. Ingreso
7. Código Postal	17. Género	27. Tiene hijos
8. Número de teléfono	18. Estado Civil	28. Tipo de miembro
9. Dirección de email	19. Frecuencia de compra	29. Comentarios
10. Número de Miembro (debe ser generado automáticamente)	20. Fecha de suspensión de email	30. Causa de suspensión
31. Cédula o número de identificación del cliente	32. Tipo de identificación	33. Facebook

Adicionalmente el sistema debe permitir crear atributos adicionales, así como campos de atributos de preferencia.

Para cada miembro, la solución debe mostrar una tabla consolida indicando para cada métrica configurada en el sistema (como pueden ser puntos, visitas, gastos, compromiso, puntos de servicio u otros) el acumulado ganado, redimido expirado y balance.

Debe disponer de una consulta de actividad realizada por el cliente indicando el tipo de actividad realizada, la descripción, la métrica utilizada (ejemplo puntos) y la hora en que ocurrió la actividad).

Debe disponer al menos de las siguientes consultas:

1. Ver las ofertas que le han sido enviadas al miembro del programa
2. Los desafíos en que ha participado mostrando las respuestas
3. Las redenciones que ha efectuado
4. Los premios que le han sido otorgados
5. Los mensajes que ha respondido
6. Las cuentas de redes sociales vinculadas (ejemplo su cuenta en Facebook)
7. Las referencias de otros miembros que ha brindado al programa
8. Los grupos a que pertenece

La solución debe permitir crear segmentos y para estos segmentos debe poder indicarse cuales son los atributos y las condiciones que dan forma a dichos segmentos de miembros.

Una vez creados los segmentos y definidas las condiciones, deben poder agregarse los miembros que lo conformarán.

Los segmentos deben poder crearse basado en atributos del miembro del programa, preferencias o actividad.

1.3. Módulo Administrador

La solución debe integrar un módulo de administración, donde se puedan controlar todos los aspectos relevantes al funcionamiento de la plataforma, administración de usuarios y permisos, lanzamiento de campañas, administración de indicadores, dashboards y encuestas.

1.3.1. General

La solución debe permitir parametrizar las métricas en que se cuantificará o gratificará al miembro (ejemplo, puntos, unidad monetaria, visitas, etc.)

Debe existir la posibilidad de parametrizar los administradores del sistema y los derechos de acceso a las distintas funcionalidades (seguridad del sistema) indicando para cada caso si hay derecho de lectura, escritura o todo.

La solución debe contar con un "log" y una consulta que permita monitorear la actividad en el sistema así como actividades de procesamiento y posibles errores suscitados.

1.3.2. Administración de usuarios y permisos

La solución debe permitir crear un número ilimitado de usuarios de administración de la plataforma:

Para cada opción de Menú, la solución debe permitir habilitar o deshabilitar los permisos de cada uno de los usuarios indicando si el usuario tiene permiso de lectura, de escritura o de administrador o si del todo el usuario no tiene acceso a dicha opción del sistema.

1.3.3. Lanzamiento de campañas

La solución debe permitir lanzar campañas de diverso tipo, tales como el envío de push notifications o emails, el envío de desafíos de diverso tipo o el envío de ofertas propiamente dichas a segmentos de clientes predefinidos:

En cuanto a las campañas promocionales de ofertas de manera específica:

La solución debe permitir configurar diversas ofertas que el programa extiende a sus miembros, para cada oferta a configurar, se puede indicar la descripción a ser desplegada en la Aplicación móvil, la imagen promocional, una categoría (misma que debe ser paramétrica dentro del sistema) y el tipo de oferta a saber:

- Informativo: Cuando el cliente hace "click" sobre la imagen desplegada se muestra información adicional de la promoción, pero no hay ninguna otra acción.
- Comercial: Cuando el cliente hace "click" sobre la imagen desplegada la oferta comercial o promoción para motivar el uso y consumo de la marca.
- Código de Barras. El miembro hace "click" en la oferta y se le despliega el código de barras que le fue configurado en la pantalla- Este código de barras puede ser mostrado por el cliente en el comercio respectivo y hacer efectiva la promoción.
- URL. El miembro hace "click" en la oferta y el sistema le permite ir a la página web, apuntada por el URL que le fue configurado donde podrá obtener información complementaria y detallada de la promoción.

Estas ofertas deben ser desplegadas en la Aplicación como un carrousel es decir se despliegan de manera secuencial en una ventana con un "timer" que regula el tiempo de visualización de cada oferta, al llegar a la última oferta configurada se despliega nuevamente la primera en un ciclo sin fin.

Las ofertas deben poder agruparse en conjuntos de ofertas mediante alguna etiqueta y pueden dirigirse de manera especifica a los segmentos que se desee.

Adicionalmente para cada oferta debe ser posible configurar el número máximo de respuestas en general por parte de los clientes, número máximo de respuestas por persona, si hay una condición mínima de puntos para aplicar a la oferta, si hay un estatus mínimo de "tier" para aplicar y el periodo de tiempo en que aplican estas restricciones pudiendo ser éstos: Horas, minutos, días, meses, años o todo el tiempo.

Para cada oferta deben haber analíticos que permiten visualizar como mínimo la cantidad de vistas y respuestas que ha tenido dicha oferta en un periodo de tiempo.

1.3.4. **Administración de indicadores**

La solución debe permitir la creación de indicadores personalizados y monitorearlos. Los indicadores mínimos de la solución deben ser al menos los siguientes:

- Miembros totales en el programa
- Miembros Activos
- Miembros Inactivos
- Balance total de "puntos" del programa

- Redenciones totales
- Shares sociales Cantidad de referrals
- Puntos ganados ,redimidos, expirados y balance
- Cantidades por actividad realizadas (ej, Juegos, actualizaciones de perfil, encuestas, etc)
- Miembros por segmento

1.3.5. **Dashboards**

La solución debe proveer la capacidad de configurar nuevos dashboards personalizados y analíticos según necesidad y proveer de caja al menos gráficas para analizar los siguientes aspectos:

1. Miembros en el programa (nuevos vrs Activos)
2. Gráficas o tableros de actividad indicando actualización de datos de preferencia,
3. Atributos del perfil de los miembros, Respuesta a ofertas, respuesta a retos, etc.
4. Actividad en redes sociales como cantidad de shares, likes ejecutados en el periodo
5. Distribución de miembros por tier
6. Miembros por región
7. Miembros agrupados por rangos de edad
8. Tabla de miembros más activos
9. Actividades por tipo de actividad
10. Top ten de ganadores
11. Top ten de miembros según redenciones
12. Balance
13. Graficas tipo "pie" según cantidad de respuestas a retos, ofertas y premios
14. Gráficas de barras comparativas de segmentos (según cantidad de miembros)
15. Misma gráfica anterior pero solo para miembros activos
16. Misma gráfica anterior pero solo para miembros nuevos
17. Gráfica de miembros segmentados y no segmentados
18. De ser posible y en los gráficos que hagan sentido debe poder hacerse "drill down" para bajar el nivel de detalle de la información graficada
19. Miembros agrupados por rangos de afinidad y otras variables que establezca el negocio.

1.3.6. **Encuestas**

La solución debe permitir crear encuestas, las cuáles deben ser contestadas por los miembros a modo de retos, las encuestas deben ser al menos de los siguientes tipos:

- De respuesta de texto abierta. La solución debe permitir configurar una pregunta y el miembro del programa debe poder responder desde su aplicación móvil con un texto abierto. En este caso debe poder configurarse la cantidad máxima de caracteres que pueden ser utilizados en la respuesta.
- De múltiple respuesta. Se debe poder configurar la pregunta y parametrizar las respuestas posibles, ya sean estas de selección única o de respuesta múltiple. En este caso debe poder configurarse si solo una de las respuesta es correcta.

- De respuesta numérica. Se debe poder configurar que la respuesta pueda ser únicamente un valor numérico
- De calificación. La solución debe permitir respuestas de "rating" o calificación.

1.4. Envío de notificaciones

1.4.1. "Push notification"

La solución debe permitir enviar mensajes a los miembros del programa, estos mensajes deben poder enviarse en formato de "push notification" o como email. Cualquiera que sea el formato, un mensaje debe poder asociarse a un desafío, una oferta o un premio, es decir que cuando el miembro del programa de "click" en el mensaje, este debe abrir el desafío, oferta o premio asociado para que sea respondido.

Los elementos mínimos de configuración de un "push notification" deben ser:

- Texto del mensaje
- Imagen

1.4.2. Correo electrónico

En caso que sea en formato de correo electrónico, debe poder configurarse el formato del mismo en términos del "subject" y "body" así como información en el encabezado y pié del mensaje permitiendo en todo momento asociar imágenes al mensaje.

1.4.3. Envíos masivos

Los mensajes deben poder enviarse manualmente a uno o varios segmentos o miembros del programa o pueden ser "disparados" automáticamente por una acción configurable como regla en la solución.

1.4.4. Programador de tareas

La solución debe permitir programar reglas de ejecución de actividades en un "scheduler", de manera que puedan dispararse mensajes (push o emails), desafíos, ofertas, etc.

1.5. Premios

La solución debe permitir registrar productos de su inventario que pueden ser comprados por los miembros del programa o bien ser utilizados como premios, para lo cual debe poder indicarse el nombre del producto, una descripción, su correspondiente SKU, una imagen y su precio.

A su vez los productos pueden tener componentes asociados con las mismas características de un producto (una descripción, un código, una imagen y su precio) el componente debe poder asociarse a una categoría.

La publicación puede ser indefinida o bien debe poder programarse su vigencia indicando fecha de inicio y fecha de fin.

En caso de que el Banco disponga de una solución de eCommerce, estos productos deben tener capacidades de integración desde la App con dicho sistema y permitir desarrollar las funcionalidades necesarias para dichas integraciones y hacer pagos en línea.

Para cada producto debe poder configurarse adicionalmente:

Limitantes tales como: Número máximo de respuestas en general, número máximo de respuestas por miembro, si hay un intervalo de tiempo entre una respuesta y otra y el periodo de tiempo en que aplican estas restricciones pudiendo ser éstos: Horas, minutos, días, meses, años o todo el tiempo. Además debe poder indicarse si hay un número mínimo de puntos (o métrica del sistema) para aplicar al producto o bien si se requiere pertenecer a un tier mínimo.

Los productos deben desplegarse únicamente a los segmentos de clientes que hayan sido configurados pudiendo incluir o excluirse segmentos de manera explícita.

Estos productos deben poder ser ordenados desde la Aplicación móvil desplegándose bajo la etiqueta de Categoría. El sistema debe permitir buscar y filtrar los productos al menos por estatus (borrador, publicado, archivado), fecha de creación y efectividad (siempre, ahora, en el futuro) así como ordenar por fecha de creación.

1.5.1. **Administración de premios (módulo inventario)**

La solución debe incluir un "módulo de inventario" que deberá estar integrado a la plataforma de lealtad de la siguiente forma:

Cada vez que un cliente es premiado por una compra, la plataforma de lealtad generará un registro en el sistema de inventario en la tienda en la que el cliente ha ganado el premio. Este registro le indicará al comercio el premio que debe ser entregado a dicho cliente.

Las tiendas o comercios serán creadas en la plataforma de lealtad y de forma automática la plataforma de lealtad creará estas tiendas en el sistema de inventario. Al momento de la creación de definen los datos de dirección (geolocalización) y horario de atención. También es en este módulo donde se activan e inactivan los comercios.

Los artículos o premios serán creados en la plataforma de lealtad y mediante una interfaz de integración, estos serán agregados al módulo de inventarios.

Funcionalidades:

Parámetros Generales (consecutivos de procesos, tipo de costeo, etc)

- Catálogo de Proveedores
- Catálogo de Clases y Subclases de Premios
- Catálogo de Departamentos para requisiciones
- Catálogo de Unidades de Medida
- Catálogo de comercios
- Catálogo de Premios
- Definición de Premios por tienda (comercio)
- Definición de Artículos con Impuesto
- Definición de Artículos y su Clase y Subclase
- Manejo de Costos Promedios por Tienda (comercio)
- Registro y Actualización de Entradas al Inventario
- Registro y Actualización de Requisiciones de Inventario
- Registro y Actualización de Movimientos entre tiendas
- Registro y Actualización de Inventario Físico
- Reportes :
  - Reporte de Catálogo de Premios
  - Reporte de Catálogo de Departamentos
  - Reporte de Catálogo de Proveedores
  - Reporte de Existencias por tienda
  - Reporte de Movimientos de Inventario
  - Reporte de Requisiciones por tienda
  - Reporte de Entradas de Inventario

1.6. Redes Sociales

1.6.1. La solución debe permitir configurar etiquetas "hashtags" de redes sociales como Twitter, Instagram y Facebook e importar en una consola toda la información publicada en la red social con esa etiqueta.

1.6.2. Así mismo debe poder compartir contenido como fotos, experiencias, entre otros.

1.7. Geolocalizaciones

La solución debe permitir configurar geolocalizaciones del tipo Google Maps, de manera que el usuario pueda consultar sucursales, comercios o cajeros según sea el caso y navegar hacia ellas. Adicionalmente se deben poder configurar beacons asociados a estas geolocalizaciones por si el Banco decide implementar esta tecnología en el futuro.

1.8. Reglas

1.8.1. **Niveles de ascenso**

La solución debe permitir crear y configurar los distintos niveles a los que puede ir accediendo un miembro del programa a medida que acumula puntos (o métrica definida en el sistema por ejemplo el rango para estatus silver, rango para gold, rango para platinum).

1.8.2. **Parámetros de redención**

Debe poder indicar además cuál es el periodo de acumulación y el periodo para caducidad de lo ganado.

1.9. Solución móvil

La solución debe contar con una aplicación móvil altamente configurable con las siguientes características:

- Área de presentación de ofertas en modo carrusel
- Debe poder contar como mínimo con los siguientes botones de acceso:

Desafíos
Premios
News Feed
Leaderboards
URL
Localizaciones
Ofertas
Información general de la marca y las condiciones de participación de la plataforma

Productos para pedidos y pagos online, el acceso debe permitir el ingreso directamente al menú de productos o bien entrando a través de una opción de establecimientos (sean estos tiendas, restaurantes, sucursales, etc).

Cuando se vaya a colocar el pedido, la Aplicación debe permitir modificar el establecimiento de destino.

El acceso a la aplicación debe ser mediante la autenticación del usuario y contraseña que el usuario tenga registrado en el sitio transaccional de Banco.

La Aplicación debe mostrar como mínimo los puntos (o métrica configurada en el sistema) totales ganados, y los disponibles, además del tier en el cual se encuentra posicionado el miembro (ranking)

Debe contar además con un menú configurable con al menos las siguientes opciones:

Política de privacidad
Opción para ver mensajes (push notifications)
Información básica de perfil (nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de teléfono.
Invitar amigos compartiendo el código de referencia (ya sea por email whatsapp, u otros)
Términos de uso (del programa)
Logout

La solución debe correr tanto en iOS como en Android.

La actualización de la información desplegada en la App debe ocurrir en tiempo real cada vez que ésta es publicada o modificada en el sistema de configuración principal.

La aplicación deberá ser implementada según la configuración que el Banco defina de acuerdo al libro de marca.

1.9.1. **Muro de Noticias (News feed)**

La solución debe proveer un área de publicación de noticias, en la que tanto los usuarios como el administrador del programa puedan publicar imágenes y mensajes. Estas publicaciones serán visibles a todos los miembros del programa, quienes podrán darle "me gusta", compartir o hacer comentarios relacionados a las publicaciones.

Desde la consola de administración deben poder visualizarse las publicaciones que se hagan en este muro de noticias.

1.10. Solución web

La solución debe disponer de una página web para el miembro del programa, con las siguientes opciones:

Signup/sign in
Perfil del cliente
Histórico de Actividad
Información de puntos/Balance y tier del cliente
Promociones recibidas por el cliente
Encuestas
Premios
Desafíos
Leaderboard & badges
Información general de la marca y las condiciones de participación de la plataforma

2. Alcance Especificaciones Técnicas

2.1. Parametrización y Configuración

La solución debe permitir la definición y administración de parámetros generales vía mantenimientos, de forma tal que esos valores puedan modificarse o actualizarse por los usuarios administradores que se definan y una vez modificados o actualizados los parámetros generales se deben afectar todos los niveles y secciones de la solución donde se muestre el valor de dichos parámetros.

2.2. Interfaces

1. La solución debe interactuar con las Interfaces de las diferentes aplicaciones del Banco y de terceros, como Exchange, Mobile First, Data Power, Bancobcr, entre otros.
2. La solución ofertada debe soportar para el manejo de los procesos de integración, los siguientes mecanismos de comunicación:
    1. SOAP Web Services.
    2. Socket TCP/IP.

3. Mensajería XML.
4. Colas de IBM MQ.

3. El Banco seleccionará, según convenga, el medio de comunicación que será utilizado. Las tramas o mensajes serán analizados con el oferente adjudicado.
4. La solución debe poder realizar conexiones con soluciones IBM como:
    a. Mobile First
        i. Para Instalación y desinstalación de la aplicación Mobile.
        ii. Para la afiliación a la plataforma.
    b. Data Power y Cast Iron
        i. Para la creación del cliente
        ii. Para cargar información de las transacciones
        iii. Para cargar información de los comercios
        iv. Para el envío de correos electrónicos
        v. Para el login de la página WEB de los usuarios.
        vi. Para asegurar la comunicación entre el servicio.
5. La solución debe utilizar y/o ser compatible con estándares abiertos como XML, SOAP, HTTP y XSLT.
6. El oferente deberá indicar en su oferta la forma en que se deberán realizar las conexiones con la solución y la forma en que esta expondrá información que debe ser utilizada en el Banco.

2.3. Disponibilidad de la solución

1. La solución debe contar con esquemas de contingencia y alta disponibilidad para el procesamiento que se requiera. Debe presentar como parte de la oferta cual es el esquema propuesto.
2. Los servicios de la solución deben ser soportados en un modelo de alta disponibilidad distribuida geográficamente, de forma que se cuente con un centro principal de procesamiento y al menos un centro alterno de procesamiento, ubicado en una zona de diferente impacto. Deberá ser activo / activo. Debe presentar como parte de la oferta el esquema propuesto.

2.4. Seguridad

1. La solución debe contar con un esquema de seguridad que valide los usuarios y sus derechos o permisos al ingresar al sistema, habilitando y mostrando únicamente las opciones que le corresponden según el perfil o rol definido por un usuario administrador.
2. La solución debe desconectar al usuario en forma automática luego de transcurrido cierto tiempo. Este tiempo debe ser un valor que pueda ser parametrizado.

3. Para los usuarios administradores la solución debe permitir la creación de usuario y la definición de su respectiva contraseña.
4. La solución debe contener la gestión de las políticas de usuario y contraseña, tales como:
    a. El usuario puede ser Alfanumérico hasta 30 caracteres
    b. La contraseña debe contener al menos 8 caracteres y debe contener:
        i. Letras mayúsculas
        ii. Letras minúsculas
        iii. Números
    c. La información del usuario y contraseña debe viajar y almacenarse de forma encriptada.
5. La solución debe permitir que los usuarios ingresen solo con una sesión concurrente.
6. La solución debe permitir a los usuarios autorizados o administradores realizar gestiones sobre otros usuarios como (creación, modificación o eliminación de usuarios), para los diferentes módulos u opciones que integran la solución.
7. La solución debe permitir la generación de reportes sobre la gestión de usuarios.
8. La solución no debe tener o generar archivos que contengan información de usuarios o contraseñas.
9. La solución debe validar todos los datos que son ingresados por usuario o interfaces que se utilicen.
10. La solución debe trabajar encriptación para funcionalidades que lo requieran.
11. El oferente deberá indicar el algoritmo de encriptación utilizado, el cual debe ser un estándar del mercado y catalogado como seguro y no reversible para los casos de claves.
12. Toda información que el Banco considere sensible debe ser almacenada de forma encriptada.
13. Independientemente del tipo de información almacenada o procesada en La Nube, el servicio contratado debe contar con un sistema de autenticación y autorización de forma que controle los permisos de acceso a la información y genere registro en bitácora de quiénes accedieron y qué hicieron con la información accedida.
14. La plataforma que soporta los servicios a contratar debe mantenerse actualizada y contar con sistemas de seguridad que la protejan, como mínimo debe contarse con equipos de firewall, IPS, sistemas antimalware y sistemas de análisis de vulnerabilidades, debidamente instalados y actualizados.
15. La empresa oferente que ofrece el servicio debe realizar análisis de vulnerabilidad al menos una vez a la semana y de penetración al menos una vez cada 3 meses, las observaciones de los informes de estos análisis deben ser corregidas por el proveedor del servicio según su nivel de criticidad. A saber altas en no más de 3 días hábiles, medias en no más de 6 días hábiles, bajas en no más de 10 días hábiles e informativas en no más de 20 días hábiles.
16. El oferente deberá indicar los controles técnicos que posee en cuanto a seguridad y protección de datos.
17. La solución debe realizar validación de certificado TLS 1.2 para las conexiones con Data Power.
18. La solución debe aplicar técnicas para evitar en su totalidad ataques de SQL Injection.
19. La solución debe estar desarrollada pensando en defensa contra XSS Cross-Site Scripting.

20. La solución debe estar desarrollada pensando en defensa contra CSRF Cross Site Request Forgery.
21. La solución debe estar desarrollada pensando en defensa contra ataques de denegación de servicios (http deny of services).
22. El Banco no proveerá información sensible a la solución, por lo que esta no deberá requerirla de forma mandatorio. Información sensible se refiere a número de identificación, números de tarjetas de crédito, entre otros.

2.5. Respaldo y Recuperación

1. La solución debe poseer un esquema de respaldos, los cuales deben estar encriptados.
2. La solución debe poseer esquema de recuperación a partir de los respaldos.
3. La solución debe disponer de funcionalidades para el respaldo manual y automatizado de información, por ejemplo: respaldo de información histórica, eliminación de históricos luego de haber realizado los respaldos respectivos.
4. La solución cuenta con funcionalidades que permiten el manejo de rangos de fecha de respaldo y tipo de información a respaldar.
5. El oferente deberá indicar la política de respaldo utilizada o el procedimiento que se aplica así como para la recuperación.

2.6. Usabilidad y accesibilidad

1.2..1. Usabilidad

1. Las páginas y reportes de la solución deben limitarse en un tamaño máximo razonable de despliegue, es decir que una consulta produzca una cantidad de información que imposibilite el despliegue en pantalla, sin advertir previamente al usuario o afecte la operación de la solución.
2. Todos los mensajes de error, información o validaciones de la solución deben ser mostrados al usuario final en lenguaje natural, por lo que no se deben mostrar al usuario con terminología técnica que causen confusión.
3. La solución debe estar en capacidad de exportar información relacionada con las campañas, promociones, afiliaciones y estadísticas mediante archivos donde se solicite a los siguientes formatos: MS Excel, PDF, HTML, TXT y XML.

1.2..2. Accesibilidad

1. El tamaño del texto en la solución debe considerar y facilitar el uso para los usuarios con problemas visuales.
2. El tamaño de los controles en la solución (botones, cajas de texto, botones de opción, entre otros) deben tener un tamaño adecuado para facilitar el uso a los usuarios con problemas motores o visuales.
3. Las pantallas de la solución ofertada deben ser gráficas (controles Web), intuitivas y amigables a los usuarios finales.

2.7. Trazabilidad de actividades, eventos y errores

1. La solución debe tener manejo de bitácoras, de forma que se pueda almacenar la información de todas las transacciones que se realicen en el sistema, tal como usuario, fecha, hora, evento realizado, entre otros.
2. La solución debe permitir almacenar cualquier información relacionada a la trazabilidad de transacciones realizadas o cambios en la configuración.
3. La solución debe permitir la visualización la información almacenada en bitácoras mediante reportes.
4. La solución debe poseer trazabilidad para auditorias.
5. La solución debe permitir la lectura de las bitácoras históricas (offline) en el momento que el usuario así lo requiera.

2.8. Balanceo de cargas de procesamiento

1. La solución ofertada debe ser tolerante a fallos de manera que los usuarios no perciban que un nodo no se encuentra disponible.
2. La solución debe contar con un mecanismo de persistencia del estado de la sesión en bases de datos. Este mecanismo no deberá utilizar ASP.NET State Server ni accesos directos desde los web hacia bases de datos.

2.9. Mensajería

1. La solución debe poder integrarse con herramientas de envío de SMS y MMS por medio de Web Services.
2. La solución debe permitir la parametrización de los mensajes a enviar mediante la utilización de un módulo de parametrización.
3. La solución debe permitir la parametrización de la frecuencia de envío de mensajes.
4. La solución debe permitir la parametrización del horario de envío de mensajes.
5. La solución debe permitir la parametrización de los destinatarios de envío de mensajes.
6. La solución debe poder trabajar mediante servicios de envío de correo electrónico.

2.10. Administración de mensajes

1. La solución debe tener la capacidad de detectar cualquier excepción técnica que se dispare desde los sistemas del Banco y darle el tratamiento que la excepción merece, de tal forma que nunca se llegue a mostrar al usuario un mensaje de error técnico o no manejado.

2.11. Aplicación móvil

1. La solución debe funcionar en las plataformas nativas iOs y Android.
2. La solución debe funcionar sin la instalación de algún cliente en el dispositivo.
2. La aplicación se deberá subir en las tiendas bajo el usuario del Banco.

2.12. Página Web

1. Se deberá disponer de una página WEB con las mismas funcionalidades de la aplicación móvil.
2. La WEB deberá realizar la autenticación de los usuarios con las mismas credenciales que se utilizan para BancoBCR, para lo cual deberá utilizar la interfaz con el DataPower.

2.13. Requerimientos de Rendimiento

1. El oferente deberá presentar en su oferta documentación respecto a compañías donde la solución ofertada esté funcionando actualmente con niveles transaccionales iguales o superiores a los indicados en este punto y que aseguren que la solución se comporta en cuanto a rendimiento de forma ágil, es decir, que esté en capacidad de brindar un desempeño eficiente para el procesamiento de información actual y futuro estimado por el Banco de acuerdo al siguiente cuadro:

RUBRO	CANTIDAD	CRECIMIENTO ESTIMADO ANUAL
Transacciones Actuales (Promedio x día)	2.200.000	10%
Clientes	100.000	100%
Usuarios Promedio (Módulo administrador)	10	1%
Usuarios Promedio de la solución (WEB, aplicación Móvil)	100.000	100%

2. Queda a discreción del Banco validar la información presentada en el punto anterior, por lo que se debe incluir información de contacto de la compañía que se está agregando como referencia, en caso que el Banco demuestre que la información proporcionada no es real, podrá sacar al oferente del proceso de contratación en cuestión.
3. Si durante la implementación del proyecto, el periodo de garantía y el periodo de soporte, el Banco determina que la solución adjudicada presenta problemas de rendimiento no atribuibles al hardware, la empresa adjudicada deberá aplicar las mejoras necesarias a la solución para solventar la situación, sin costo alguno para el Banco.
4. La solución adjudicada deberá soportar el incremento de la carga transaccional sin que en ningún momento se vean afectados el rendimiento y calidad de servicio no atribuibles al hardware.

2.14. Manuales

1. La solución debe contar con un Manual de Usuario que contenga una explicación detallada de cada una de las funcionalidades del sistema, el cual deberá ser entregado en forma física y digital.
2. La solución debe contar con un Manual de integración el cual deberá ser entregado en forma física y digital.

2.15. Pruebas

1. El contratista deberá entregar el plan de pruebas que ejecutará, esto con el fin de probar la solución. El plan contará con todos aquellos casos o situaciones que se considere necesario probar, para constatar el buen funcionamiento de la solución. El plan de pruebas debe contemplar pruebas funcionales y no funcionales. El plan debe ser aprobado por el Banco antes de su ejecución.
2. El contratista debe hacer todas las pruebas de la solución y entregar al Banco su respectiva documentación en donde se detallen las labores realizadas para garantizar que lo que ha entregado, cumple la calidad adecuada.
3. Toda la documentación debe realizarse bajo el estándar establecido por el Banco, los cuales se les entregará al contratista.
4. El Banco se reserva el derecho de aprobar o rechazar la documentación de la ejecución de las pruebas realizadas por el contratista. El inicio de pruebas del Banco requiere de la aprobación por parte del Banco de esta documentación.
5. El Banco se reserva el derecho de ejecutar o no el mismo plan de pruebas.
6. De acuerdo a la estrategia de implementación el Banco realizará procesos de prueba en paralelo entre las fases de desarrollo de la solución; por lo que el contratista debe tomar las consideraciones del caso para atender en forma oportuna a los requerimientos de consulta y corrección de incidentes que el Banco genere.
7. Si el personal del Banco encuentra errores a la hora de ejecutar el plan de pruebas interno, se procederá a suspender las pruebas y a notificarle de forma escrita al contratista. Los contratiempos serán atribuibles 100% al contratista.
8. Para cada entrega que haga el contratista debe realizar un proceso de inducción a los funcionarios del Banco encargados de las respectivas pruebas. Esta inducción será con un equilibrio entre "clase magistral" y "taller práctico".
9. Para los procesos de prueba del Banco, el contratista debe de colocar al personal suficiente y necesario que permita atender consultas de los usuarios así como canalizar y resolver las inconsistencias que se generen; sin entrar en conflicto de recursos (humanos y técnicos) de desarrollo de otras funcionalidades no entregadas.
10. El contratista deberá atender y corregir todas las inconsistencias reportadas en el proceso de pruebas internas del Banco, sin que esto implique costo alguno para el Banco. Además el tiempo necesario para solventar estas inconsistencias estará incluido dentro del plazo total de entrega definido en este cartel licitatorio
11. Una etapa de pruebas se dará por concluida cuando el Banco ejecute el plan de pruebas de forma fluida en todos y cada uno de sus aspectos.
12. El proceso total de prueba funcional en ambiente de pruebas concluirá cuando el Banco ejecute el plan de pruebas de forma fluida de toda la solución sin ninguna intervención del personal del contratista.

2.16. Cumplimiento de normativas y estándares

1. El contratista debe acatar el cumplimiento de los siguientes estándares y normativas de la institución:
    a. Plantilla para la documentación de la arquitectura de soluciones.
    b. Guía de estilo.
    c. Normativa Institucional para la Administración de Proyectos.
2. El Banco entregará esta documentación al contratista una vez que se firme el respectivo contrato de confidencialidad.

2.17. Apego a las normas de seguridad del Banco

El Contratista:

1. Deberá apegarse a los procedimientos de ingreso y de egreso de las instalaciones del BCR.
2. Deberá seguir los procedimientos y recomendaciones de seguridad ocupacional durante su permanencia en las instalaciones del BCR.
3. Deberá seguir los procedimientos y recomendaciones de seguridad técnica y tecnológica durante la vigencia del contrato.
4. Debe 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 objeto de esta contratación.
5. Las recomendaciones y procedimientos aquí mencionados, serán de conocimiento del Contratista de forma oportuna al inicio de la ejecución del contrato.

2.18. Código y Documentación:

1. El Contratista debe garantizar que los archivos enviados al Banco están libres de efectos secundarios o virus, de presentarse alguna situación debe ser corregido a la brevedad por parte del Contratista para no entorpecer las actividades del Banco. En caso de que esta situación genere atrasos con los entregables, dicho atraso será contabilizado como responsabilidad del Contratista.
2. El Contratista debe garantizar que los entregables solo contengan cambios relacionados con el alcance de lo solicitado por el Banco (deployment), de lo contrario serán corregidos por el Contratista y no serán computables como tiempo utilizado por el Banco, ni pagados.
3. El Banco se reserva el derecho de solicitar al Contratista la elaboración y/o actualización y entrega de la documentación sobre investigaciones y manuales relacionados a mejoras y nuevas funcionalidades. Con cada implementación el proveedor debe actualizar y/o elaborar los documentos que el banco le solicite, cumpliendo la normativa del banco a nivel tecnológico.
4. Los cambios que se realicen a la documentación respectiva, deben ser **explicados ampliamente.**

2.19. Seguridad y Privacidad de la plataforma:

1. La plataforma utilizada para brindar el servicio debe contar con la certificación de seguridad ISO27001 y las certificaciones de seguridad y procesos SSAE16 SOC1 y EU Safe Harbor. Para esto, el oferente debe aportar la documentación respectiva que certifique estos puntos.
2. No se deberá recolectar ninguna información sobre el uso de Internet o la ubicación por parte de los usuarios de la entidad.
3. El servicio debe mantener un registro de bitácora con al menos la información de los últimos 3 meses, sobre quién ingresó y qué acciones realizó.
4. La Infraestructura asignada a brindar servicios al Banco, deberá estar separada de la infraestructura en donde se encuentren servicios gratuitos que el proveedor pueda brindar a terceros en algún momento.
5. La información almacenada por el Banco o sus funcionarios en los servicios online, no deberá ser analizada o procesada para ningún propósito diferente al servicio contratado. Por ejemplo, el proveedor del servicio no deberá analizar, procesar o indexar el contenido para fines publicitarios o de perfilamiento de usuarios.
6. La encriptación para la transmisión o almacenamiento, debe realizarse utilizando un algoritmo estándar considerado en el medio tecnológico como seguro.
7. El oferente deberá indicar el lugar físico en donde se almacenen los datos, indicando el país, la ciudad y la ubicación del centro de datos en donde se ubican, incluyendo los respaldos que se hagan de éstos.
8. Los centros de datos deben contar con controles de acceso físico y lógico que limiten el acceso exclusivamente al personal autorizado y para las funciones asignadas a su puesto.
9. Los centros de datos y específicamente los gabinetes en donde se almacena o procesa la información del Banco, debe contar con un sistema de video vigilancia que almacene al menos los últimos doce meses de grabación.
10. Se debe indicar las medidas de destrucción de la información en caso de que se dejen de utilizar dispositivos de almacenamiento de la información, ya sea por daño o por sustitución, en cuyo caso debe garantizarse la total destrucción de la información en ellos contenida.
11. El Banco podrá realizar análisis de vulnerabilidad y pruebas de penetración a los servicios contratados. En caso de que el servicio se trate del modelo software como servicio, el contratista, deberán realizar periódicamente los análisis de vulnerabilidad.
12. Eliminación o Devolución de Datos del Banco. El contratista debe proveer el mecanismo para que Banco traslade los datos almacenados y las posibles copias en sus instalaciones en cualquier parte del mundo o bien si estaban siendo administrados por un subcontratista, para que se trasladen a los equipos del Banco de Costa Rica.
13. No más de ciento ochenta (180) días después de la expiración o terminación del uso por parte del Banco de un Servicio Online, el contratista deshabilitará la cuenta y eliminará los Datos del Banco de las cuentas.
14. Transferencia de los Datos del Banco. Durante el periodo de vigencia del contrato, el contratista mantendrá su certificación en virtud de los programas de Puerto Seguro de la

Unión Europea y Puerto Seguro de Suiza, siempre que hayan sido mantenidas por el gobierno de los Estados Unidos.

15. El personal del contratista no tratará Datos del Banco sin autorización del Banco. El personal del contratista tiene la obligación de mantener la seguridad y el secreto de todos los Datos del Banco, y dicha obligación continuará incluso después de terminada la relación laboral.
16. Prácticas de Seguridad:

    El contratista debe tener implementado, mantendrá y seguirá las siguientes medidas de seguridad para los Servicios Online, las que en conjunto con los compromisos de seguridad, son de exclusiva responsabilidad del contratista con respecto a la seguridad de los Datos del Banco.

Dominio	Prácticas
Organización de la seguridad de la información	**Responsabilidad de la Seguridad.** El contratista ha designado a uno o más ejecutivos de seguridad responsables de coordinar y supervisar las reglas y los procedimientos de seguridad. **Responsabilidades y Roles de Seguridad.** El personal del contratista con acceso a los Datos del Banco está sujeto a obligaciones de confidencialidad. **Programa de Administración de Riesgos.** El contratista realizó una evaluación de riesgos antes de tratar los Datos del Banco o de lanzar el servicio de Servicios Online. El contratista retiene sus documentos de seguridad conforme a sus requisitos de retención después de que ya no se encuentren en vigor.
Gestión de activos	**Inventario de Activos.** El contratista mantiene un inventario de todo soporte físico en que se almacenen los Datos del Banco. El acceso a los inventarios de ese soporte físico está restringido al personal de El contratista autorizado por escrito para tener dicho acceso. **Manejo de Activos** - El contratista clasifica los Datos del Banco para ayudar a identificarlo y para contar con que el acceso a ellos se encuentre apropiadamente restringido. - El contratista impone restricciones respecto de la impresión de los Datos del Banco y tiene procedimientos para la eliminación de los materiales impresos que contienen los Datos del Banco.

Dominio	Prácticas
	- El personal del contratista debe obtener la autorización antes de almacenar Datos del Banco en dispositivos portátiles, de acceder de forma remota a ellos o de tratarlos fuera de las instalaciones del contratista.
Seguridad de recursos humanos	**Formación en Seguridad.** El contratista informa a su personal acerca de los procedimientos de seguridad pertinentes y sus roles respectivos. El contratista además informa a su personal acerca de las posibles consecuencias de incumplir las reglas y los procedimientos de seguridad. El contratista solo utilizará datos anónimos durante la formación.
Seguridad física y ambiental	**Acceso Físico a las Instalaciones.** El contratista limita el acceso a las instalaciones, en que están ubicados los sistemas de información que tratan los Datos del Banco, a personas autorizadas identificadas. **Acceso Físico a los Componentes.** El contratista mantiene registros del soporte físico entrante y saliente que contiene los Datos del Banco, que incluyen el tipo de soporte físico, el emisor/destinatarios autorizados, la fecha y hora, la cantidad de soporte físico y los tipos de Datos del Banco que contienen. **Protección contra Interrupciones.** El contratista utiliza una variedad de sistemas estándar del sector para proteger contra pérdida de datos debido a un error del sistema de alimentación o a una interferencia de las líneas. **Eliminación de Componentes.** El contratista utiliza procesos estándar del sector para eliminar los Datos del Banco cuando ya no son necesarios.
Administración de comunicaciones y operaciones	**Directiva Operacional.** El contratista mantiene documentos de seguridad que describen sus medidas de seguridad y los procedimientos y responsabilidades pertinentes de su personal que tiene acceso a los Datos del Banco. **Procedimientos de Recuperación de Datos** - De forma constante, aunque en ningún caso con menos frecuencia que una (1) vez a la semana (a menos que ninguno de los Datos del Banco se hayan actualizado durante

Dominio	Prácticas
	ese periodo), El contratista mantiene varias copias de los Datos del Banco desde donde se puedan recuperar dichos datos. - El contratista almacena copias de los Datos del Banco y los procedimientos de recuperación de datos en un lugar distinto de donde esté ubicado el equipo informático principal que trata los Datos del Banco. - El contratista tiene implementados procedimientos específicos que rigen el acceso a las copias de los Datos del Banco. - El contratista revisa los procedimientos de recuperación de datos al menos cada seis (6) meses. - El contratista registra los esfuerzos de restauración de datos, lo que incluye la persona responsable, la descripción de los datos restaurados y, donde corresponda, la persona responsable y qué datos (si los hubiera) tendrían que ingresarse de forma manual en el proceso de recuperación de datos. **Software Malicioso.** El contratista cuenta con controles antimalware que ayudan a evitar que software malicioso obtenga acceso no autorizado a los Datos del Banco, incluido software malicioso proveniente de redes públicas. **Datos Más Allá de los Límites** - El contratista cifra (o permite que el Banco cifre) los Datos del Banco que se transmiten por redes públicas. - El contratista restringe el acceso a los Datos del Banco en soporte físico que sale de sus instalaciones (por ejemplo, mediante cifrado). **Registro de Eventos.** El contratista registra (o permite que el Banco registre) el acceso y uso de sistemas de información que contienen Datos del Banco, que registran el identificador de acceso, la hora, la autorización concedida o denegada y la actividad pertinente.
Control de acceso	**Directiva de Acceso.** El contratista mantiene un registro de los privilegios de seguridad de las personas que tienen acceso a

Dominio	Prácticas
	los Datos del Banco. **Autorización de Acceso** - El contratista mantiene y actualiza un registro del personal autorizado para acceder a los sistemas del contratista que contienen los Datos del Banco. - El contratista desactiva las credenciales de autenticación que no se han utilizado durante un periodo que no exceda los seis (6) meses. - El contratista identifica al personal que puede conceder, modificar o cancelar el acceso no autorizado a los datos y recursos. - El contratista asegura que cuando más de una persona tenga acceso a sistemas que contienen Datos del Banco, las personas tienen identificadores o inicios de sesión individuales independientes. **Privilegio Mínimo** - Al personal de soporte técnico solo se le permite tener acceso a los Datos del Banco cuando sea necesario. - El contratista restringe el acceso a los Datos del Banco solo a aquellas personas que necesitan dicho acceso para desempeñar su trabajo. **Integridad y Confidencialidad** - El contratista indica a su personal que debe desactivar las sesiones administrativas cuando salga de las instalaciones que el contratista controla o cuando los equipos queden desatendidos. - El contratista almacena contraseñas de una forma que las hace ininteligibles mientras están vigentes. **Autenticación** - El contratista utiliza prácticas estándar del sector para identificar y autenticar a los usuarios que intentan acceder a los sistemas de información. - Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, el contratista exige que las contraseñas se

Dominio	Prácticas
	renueven de forma periódica. - Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, el contratista exige que la contraseña tenga al menos ocho (8) caracteres de longitud. - El contratista se asegura de que los identificadores desactivados o expirados no se concedan a otras personas. - El contratista supervisa (o permite que el Banco supervise) los intentos reiterados de obtener acceso al sistema de información mediante una contraseña no válida. - El contratista mantiene procedimientos estándar del sector para desactivar las contraseñas que se hayan dañado o revelado de forma involuntaria. - El contratista utiliza prácticas de protección con contraseña estándar del sector, lo que incluye prácticas diseñadas para mantener la confidencialidad y la integridad de las contraseñas cuando se ceden y distribuyen, y durante el almacenamiento. **Diseño de Red.** El contratista cuenta con controles para evitar que las personas supongan derechos de acceso que no se les han cedido para obtener acceso a Datos del Banco para los que no tienen acceso autorizado.
Gestión de incidentes de seguridad de la información	**Proceso de Respuesta ante Incidentes** - El contratista mantiene un registro de incumplimientos de seguridad con su correspondiente descripción, el periodo, las consecuencias del incumplimiento, el nombre del informador y el de la persona a quien se informó sobre el incumplimiento y el procedimiento para recuperar datos. - Para cada infracción de seguridad que sea un Incidente de Seguridad, El contratista proporcionará una notificación sin retrasos innecesarios y, en cualquier caso, en un plazo de 30 días naturales. El contratista hace un seguimiento (o permite que el Banco haga un seguimiento) de las revelaciones de Datos del Banco, que incluye los datos que se han revelado, a quién y en qué

Dominio	Prácticas
	momento. **Supervisión del servicio.** El personal de seguridad del contratista verifica los registros al menos cada seis (6) meses para proponer esfuerzos de corrección, si fuera necesario.
Gestión de continuidad de negocios	- El contratista mantiene planes de emergencia y contingencia para las instalaciones en que están ubicados los sistemas de información del contratista que tratan los Datos del Banco. - El almacenamiento redundante del contratista y sus procedimientos para recuperar datos están diseñados para intentar reconstruir los Datos del Banco en su estado original o replicado por última vez desde antes del momento en que se perdieron o destruyeron.

17. Administración y Soporte de la Plataforma:

a. La plataforma debe contar con una consola de administración web, de acceso seguro a través de https, que permita realizar la gestión de los usuarios y los servicios.
b. La plataforma debe contar con reportes de disponibilidad del servicio.
c. La plataforma deberá permitir el acceso basado en roles para los servicios de administración.
d. La plataforma debe ofrecer soporte 7x24x365 a través de Internet (Portal de Administración) y telefónico.
e. El Banco deberá poder gestionar el envío periódico de respaldos o el uso de un sistema de respaldo en línea en oficinas del Banco, con el fin de mantener un respaldo de la información bajo control.
f. El Oferente deberá aportar la documentación técnica donde se describe el alcance del servicio ofertado. Asimismo, deberá indicar el esquema de seguridad del servicio, así como los estándares de seguridad de la información aplicados, que garanticen la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios.
g. El Oferente deberá garantizar que el software que conforma el servicio ofertado, se mantendrá vigente y actualizado durante todo el plazo contractual, con las diferentes actualizaciones que libere el fabricante. En caso que durante la ejecución contractual, se libere una nueva versión del software, se deberá notificar al Banco de previo a su puesta en producción. El Banco podrá solicitar la postergación de la puesta en producción de la nueva versión de software según los términos establecidos por el

contratista. El Oferente debe adjuntar a su oferta un documento donde se indiquen dichos términos.

2.20. Condiciones de confidencialidad.

1. El contratista debe firmar ante el Banco un documento de Compromiso de Confidencialidad de los datos, así como de cualquier información propia del Banco que debido a su trabajo, el contratista o el funcionario conociere.
2. De requerirse, la salida de información de los sistemas del Banco de Costa Rica se hará bajo permiso expreso del funcionario del Banco encargado, el contratista debe efectuar la solicitud por escrito con la respectiva justificación.
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.
4. Si llegare a producirse por cualquier causa imputable al contratista o sus representantes, empleados, agentes, dependientes, contratistas o personas a su servicio en general, un uso indebido, abusivo o una revelación de cualquiera de las informaciones a que aquí se ha hecho referencia, sea durante la ejecución del contrato, o con posterioridad a ésta, pero aprovechando las facilidades derivadas del mismo, ésta asume plena responsabilidad frente a Banco y frente a terceros perjudicados, conforme esté previsto en el ordenamiento vigente tanto en el plano Constitucional, civil, patrimonial como penal.
5. Uso de Datos del Banco:

   Los datos del Banco se utilizarán solo para prestar al Banco los Servicios Online que incluyan fines compatibles con la prestación de dichos servicios. El contratista no utilizará los Datos del Banco ni extraerá información completa ni en parte de ellos, para fines publicitarios o fines comerciales similares. En lo que respecta a las partes, el Banco conserva todos los derechos, la titularidad y los intereses respecto a los Datos. El contratista no adquiere derechos en los Datos del Banco más que los derechos que el Banco le concede al contratista para prestar los Servicios Online al Banco.
6. Revelación de Datos del Banco

   El contratista no revelará los Datos del Banco fuera del contratista ni a sus subsidiarias y filiales, excepto (1) según lo indique el Banco, (2) con el permiso de un administrador designado por el Banco, (3) según se exija por ley.

   El contratista no revelará los Datos del Banco a la autoridad judicial, salvo que lo exija la ley. En caso de que la autoridad judicial se ponga en contacto con el contratista con una demanda de Datos del Banco, El contratista intentará redirigir a la agencia encargada del cumplimiento de la ley que solicite esos datos directamente al Banco. El contratista, si se encuentra obligada a revelar los Datos del Banco a la autoridad judicial, notificará inmediatamente al Banco y proporcionará una copia de la demanda, salvo que esté prohibido por ley.

   Una vez que el contratista reciba una solicitud de Datos del Banco por parte de cualquier tercero (como solicitudes de los usuarios finales del Banco), El contratista notificará

oportunamente al Banco. Si no hay una exigencia por ley para revelar los Datos del Banco, el contratista rechazará la solicitud. Si la solicitud es válida y el contratista podría verse obligado a revelar la información solicitada, el contratista intentará redirigir el tercero para que solicite los Datos del Banco al Banco.

Salvo según lo indique el Banco, el contratista no proporcionará a ningún tercero: (1) acceso directo, indirecto, general o irrestricto a Datos del Banco; (2) las claves de cifrado de plataforma utilizadas para asegurar los Datos del Banco ni la capacidad de romper dicho cifrado; ni (3) ningún tipo de acceso a Datos del Banco si El contratista tiene conocimiento de que dichos datos se utilizarán con fines diferentes a los indicados en la solicitud; ni (4) suministrará ninguna copia de respaldo de los datos del Banco.

7. Seguridad

El contratista debe comprometerse a proteger la seguridad de la información del Banco. El contratista debe seguir las medidas técnicas y organizativas apropiadas con el objetivo de proteger los Datos del Banco frente a la pérdida accidental, no autorizada o el acceso no autorizado o ilícito, la revelación, la alteración, la pérdida o la destrucción.

8. Notificación de incidente de seguridad

Si el contratista tuviera conocimiento de cualquier acceso ilícito a los Datos del Banco almacenados en el equipo del contratista o en las instalaciones del contratista, o el acceso no autorizado a dichos equipos o instalaciones tuviera como resultado la pérdida, revelación o alteración de los Datos del Banco, el contratista prontamente debe (1) notificar al Banco del Incidente de Seguridad; (2) investigar el Incidente de Seguridad y proporcionar al cliente información detallada sobre el Incidente de Seguridad; y (3) tomar medidas razonables para mitigar los efectos y para minimizar los daños que son resultado del Incidente de Seguridad.

Las Notificaciones de Incidentes de Seguridad se entregarán a uno o más de los administradores del Banco por cualquier medio que el contratista seleccione, incluido por correo electrónico.

– Última Línea. –