

Banco de Costa Rica

Licitación Pública #2018LN-000003-01

"Contratación de servicios por demanda para realizar desarrollos evolutivos, soporte preventivo, consultivo y correctivo, para los sistemas

BancoBCR.Personas, SomosBCR, Generador de Encuestas y Universidad

Corporativa de Capital Humano; del Banco de Costa Rica."

- El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las diez horas con treinta minutos (10:30) del día 30 de mayo del 2018, para la contratación de servicios 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.
- 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 realizar el curso virtual para proveedores. Dicha información se encuentra disponible en la página web: http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Principios_Pacto_Global.html y http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Curso_para_Proveedores.html

Condiciones Generales

6. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, original y una copia, debidamente enumerada, TANTO DE LA PROPUESTA COMO DE TODA LA DOCUMENTACION QUE SE APORTE, las mismas deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: BANCO DE COSTA RICA, Licitación Pública #2018LN-000003-01"Contratación de servicios por demanda para realizar desarrollos evolutivos, soporte preventivo, consultivo y correctivo, para los sistemas



BancoBCR.Personas, SomosBCR, Generador de Encuestas y Universidad Corporativa de Capital Humano; del Banco de Costa Rica." y depositarlas en el Buzón para contrataciones, ubicado en la Oficina de Contratación Administrativa, en el tercer piso de Oficinas Centrales. Adicionalmente, presentar dos copias completas de toda la oferta en formato digital DVD.

- 7. La oferta como su copia y anexos deberán ser firmados por el oferente o su representante legal. 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. (presentar copia cédula identidad de quien firma la oferta.)
- 8. Indicar lugar o medio al cual se le comunicarán todas las notificaciones referentes a esta contratación. El medio de comunicación que señale el oferente lo será para el procedimiento, y en caso de resultar adjudicatario y posterior contratista será el mismo para la etapa de ejecución contractual, incluyendo todo tipo de comunicaciones en materia sancionatoria. Lo anterior en concordancia con lo resuelto por la Sala Constitucional en voto número 20375 del 3 de diciembre del 2010.
 - 8.1. 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 2223-19-83.
 - 8.2. Las comunicaciones se tendrán por notificadas, con la confirmación de la recepción del medio escogido, sea fax o correo electrónico.
 - 8.3. 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.
- 9. De acuerdo con el Artículo 17 del Reglamento a la ley de Contratación Administrativa, cuando el oferente sea una sociedad costarricense deberá presentar una certificación pública sobre la existencia legal de la sociedad (original notarial o emitida por el registro) y certificación original notarial sobre la personería legal de quién en su nombre comparece y de la propiedad de sus cuotas y acciones de la sociedad.
- 10. Presentar declaración jurada de:
 - 10.1. Que no lo alcanzan las prohibiciones para contratar, establecidas en el Artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
 - 10.2. Encontrarse al día en las obligaciones relativas al régimen de impuestos a que hace referencia el Artículo 65 Inciso A del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - 10.3. Cumplir con la Directriz #34 del Poder Ejecutivo, publicada en la Gaceta #39 del 25 de febrero del 2002; es deber ineludible a la empresa contratante cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato



- respectivo. El Banco verificará periódicamente el cumplimiento de dichas obligaciones, para lo que el adjudicatario se compromete a suministrar en forma inmediata los documentos e información que le sean requeridos.
- 10.4. Según Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, # 7476 y el Reglamento contra el Hostigamiento Sexual en el Conglomerado BCR, publicado en La Gaceta No. 239 del 09 de diciembre de 2010, todo oferente deberá presentar declaración jurada, que conoce los alcances de esta normativa y cumplirá con lo ahí regulado, con respecto a la prohibición de realizar actos que puedan considerarse lesivos a dicha normativa. En virtud de lo anterior, durante el procedimiento de contratación deberán los empleados o representantes del oferente abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso u hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR.
- 10.5. De conformidad con las Normas de Control Interno para el sector Público, específicamente el punto 2.3 Relacionado con el Fortalecimiento de la Ética Institucional y a lo que señala el punto 2.3.1. sobre factores formales de la Ética Institucional, y el documento GT 01 2008 Guía Técnica para el desarrollo de Auditorias de la Ética, todo oferente deberá declarar que conoce los alcances del Código de ética del Conglomerado Financiero BCR. El proveedor podrá solicitar este documento al correo codigodeetica@bancobcr.com
- 10.6. Las personas que deba emplear para brindar los servicios que contratará el Banco, cumplirán con lo establecido en la Ley No. 9343, Ley de Reforma Procesal Laboral, por lo que se exime al Banco de cualquier responsabilidad laboral por tales contrataciones.
- 10.7. No se aceptarán ofertas que tengan deudas pendientes con la Institución (BCR), o que se encuentren en cobro administrativo o judicial, salvo que exista un arreglo de pago con el Banco y haya sido atendido correctamente, de lo cual deberá dar razón mediante la presentación de una declaración jurada en tal sentido. Asimismo, si durante la ejecución del contrato el contratista incurre en alguna situación de las indicadas en el párrafo anterior, será causal de resolución del contrato
- 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.



- 11.3. Consulta Electrónica a la página del Registro Nacional, para verificar que se encuentra al día con el pago de sus obligaciones, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 9428 "Impuesto a las Personas Jurídicas"
- 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. <u>Garantía de Participación</u>: Depositar una garantía de participación por la suma de U.S. \$26.000 (veintiséis mil dólares), a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de 45 días hábiles como mínimo a partir de la fecha de la apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establece los artículos 37 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - 13.1. De conformidad con el artículo 81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considera fuera de concurso la oferta cuyo monto o vigencia de la garantía de participación sea inferior al 80% del fijado en el cartel.
 - 13.2. La garantía 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 a la Oficina de Contratación Administrativa.
 - 13.3. En caso de aportar como garantía certificados de depósito a plazo, deben tomarse en cuenta lo siguiente:
 - 13.3.1. Los bonos y certificados se recibirán por su valor del mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas de valores legalmente reconocidas (éste trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía). NO SE ADMITIRAN TITULOS VALORES EMITIDOS AL PORTADOR, NI CARTAS DE GARANTIAS EMITIDAS POR EL BANCO DE COSTA RICA.
 - 13.3.2. El plazo del certificado de depósito a plazo debe ser, al menos, por el plazo de vigencia de la garantía. Además, se deberán de adjuntar al título valor los cupones de intereses.
 - 13.4. No se aceptarán las garantías que se presentan bajo la modalidad de Seguros o Garantías de Caución.
 - 13.4.1. No se recibirán pólizas de caución emitidas por empresas Aseguradoras que, en las condiciones particulares o generales de la póliza, condicionen de cualquier forma el pago de la caución, o se haga depender el pago del cumplimiento de cualquier otro requisito por parte



del banco, más allá del simple requerimiento de pago.

- 13.4.2. En virtud de ello además del certificado de caución deberán aportar el documento de las condiciones generales, para que el Banco deba valorar si la garantía es incondicional y a primer requerimiento.
- 13.4.3. En caso de que la póliza no cumpla con estas condiciones el oferente u adjudicatario estará obligado a sustituir, en el plazo que el Banco designe, la garantía por otra a satisfacción. La inobservancia de esta obligación tendrá como consecuencia su exclusión del concurso; o la resolución del contrato, según corresponda.
- 13.5. En el caso de que se rindan como garantía de participación dinero en efectivo, deberá 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.
- 13.6. Toda duda en relación con la garantía será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.
- 13.7. La devolución de la garantía de participación 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.

14. Forma de Pago:

14.1. Para el ITEM I-Desarrollo evolutivo:

Para cada entregable se efectuará el pago de las horas pactadas y efectivamente laboradas, previa validación de lo siguiente:

- Cumplimiento de los entregables definidos en el plan de trabajo.
- Cumplimiento de lo establecido en el punto de "Criterios de Aceptación" de esta contratación.
- Aprobación por parte el Banco del informe presentado por el Contratista con las actividades realizadas. Dicha aprobación es requisito para que el Contratista pueda presentar la factura correspondiente al Banco.
- No se pagarán actividades que no estén debidamente registradas y aprobadas por el Banco en la herramienta de Microsoft Team Foundation Server (TFS).
- 14.2. Para el ITEM II-Soporte preventivo, consultivo y correctivo:

Para cada entregable se efectuará el pago de las horas pactadas y efectivamente laboradas, previa validación de lo siguiente:



- Cumplimiento de lo establecido en el punto de "Criterios de Aceptación" de esta contratación.
- Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos en el Anexo #2 de esta contratación.
- Aprobación por parte el Banco del informe presentado por el Contratista con las actividades realizadas. Dicha aprobación es requisito para que el Contratista pueda presentar la factura correspondiente al Banco.
- 14.3. No se pagarán fases parciales del plan de trabajo. En caso que el Banco decida suspender la ejecución del plan de trabajo, cancelará la cantidad de horas consumidas para el entregable en cuestión, hasta la fecha del comunicado.
- 14.4. Las facturas deberán ser presentadas para su trámite en la Gerencia de Fábrica de Software del Banco.
- 14.5. El Banco se reserva el derecho de consumir o no la totalidad de las horas contratadas y se pagarán solamente las horas efectivamente laboradas.
- 14.6. El pago al contratista se efectuará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la factura en la Oficina de Contratación Administrativa, siempre y cuando la misma cuente con el visto bueno de la Gerencia de Fábrica del Software.
- 14.7. En caso de cotizaciones en moneda extranjera el pago se realizará en dólares o colones utilizando el tipo de cambio de referencia para la venta del dólar establecido por el Banco Central de Costa Rica vigente el día de pago. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 14.8. El Banco retendrá el 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23 de la Ley del Impuesto sobre la Renta.
- 14.9. Para efectos de pago, los Contratistas deben contar con una cuenta con el Banco de Costa Rica, para lo cual favor indicar el número, nombre y lugar de apertura. O bien cuenta Sinpe en otro banco, para lo cual deberán indicar número, nombre y número de cédula del titular de la cuenta. En caso de hacer la transferencia por Sinpe, el proveedor asume el costo de la comisión.
- 15. Precio: El precio cotizado será por ítem de acuerdo al siguiente detalle:
 - 15.1. ITEM I: Desarrollo Evolutivo
 - Precio por hora de servicio profesional para desarrollo evolutivo.
 - 15.2. ITEM II: Soporte preventivo, consultivo y correctivo.



- Precio por hora de servicio profesional para soporte preventivo, consultivo y correctivo.
- 15.3. Cada ítem se debe cotizar por separado, aunque para realizar la evaluación se considerará la suma de los dos (2) ítems.
- 15.4. Para el ITEM I Desarrollo evolutivo e ITEM II Soporte preventivo, consultivo y correctivo, el precio ofertado será un único monto por hora profesional. Se debe especificar claramente los impuestos que los afectan. Si se omite esta referencia, se tendrá por incluido en el precio cotizado, así como los demás impuestos del mercado. El precio total de la oferta será definido a través del costo total de la propiedad (TCO), que se define mediante la fórmula TCO= Cde + Cspc, en donde:

Cde: Costos para desarrollo evolutivo (para efectos de estimación, se tomarán como referencia 10,000 (diez mil) horas de servicios profesionales), indicados por el precio ofertado del siguiente ítem:

Costo por hora del ITEM I- Desarrollo evolutivo *10.000 horas *4 años.

Cspc: Costos para el soporte preventivo, consultivo y correctivo (para efectos de estimación, se tomarán como referencia 5,000 (cinco mil) horas de servicios profesionales), indicados por el precio ofertado del siguiente ítem:

- Costo por hora del ITEM II Soporte preventivo, consultivo y correctivo * 5.000 horas *4 años.
- 15.5. El precio cotizado será preferiblemente en colones costarricenses, incluyendo todos los rubros y especificando claramente los impuestos que lo afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, así como los demás impuestos del mercado. El precio debe indicarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos, definitivos e invariables, y en caso de divergencia prevalecerá el indicado en letras.
- 15.6. En caso de evaluación y comparación de las ofertas en dólares, se utilizará el tipo de cambio de venta de referencia del BCCR, de la fecha de apertura de las ofertas indicada en el cartel.
- 15.7. De conformidad con el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el oferente debe desglosar en cada ítem, los componentes de cada línea del objeto ofrecido y de los precios unitarios.
- 15.8. Esta licitación será bajo la modalidad de servicios por demanda, de acuerdo a lo establecido en el artículo 171 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa; por tanto, la adjudicación se hará sobre los precios por hora, pues las cantidades finales que se pueden demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes del Banco. Por lo que esta contratación es de cuantía inestimable.



- 15.9. Para efectos de proyección se estima un consumo anual de 10.000 horas para el ítem #1 y 5.000 horas para el ítem #2, no obstante sólo se cancelarán las horas efectivamente recibidas a satisfacción.
- 16. Lugar de Entrega: Banco de Costa Rica, Oficinas Centrales y Edificio Aranjuez.
- 17. Plazo de entrega: De acuerdo a lo siguiente:
 - 17.1. Para el ITEM I Desarrollo Evolutivo el plazo de entrega por parte del Contratista, será de acuerdo a lo establecido en los planes de trabajo definidos entre el contratista y el Banco.
 - 17.2. Para el ITEM II Soporte preventivo, consultivo y correctivo el plazo de entrega será según los tiempos acordados en los niveles de servicios definidos en el Anexo #2 de esta contratación.
- 18. Plazo de inicio: El contratista debe iniciar la prestación del servicio una vez que la Oficina de Contratación Administrativa comunique vía fax al Contratista que el contrato está listo para su ejecución y que la Gerencia de Fábrica del Software comunique la orden de inicio respectiva.
- Oficina encargada de la ejecución contractual: La Gerencia de Fábrica del Software responsable de administrar y vigilar la correcta ejecución del servicio contratado.
- 20. Oficina responsable de la recepción y aceptación de lo contratado: La Gerencia de Fábrica del Software será la responsable de la recepción y aceptación de lo contratado, así como de dar el visto bueno para proceder con el pago de las facturas.

21. Garantía del servicio:

- 21.1. El contratista debe realizar la corrección de errores de programación sin costo alguno para el Banco, durante los seis (6) meses naturales siguientes a la aceptación por parte del Banco de los requerimientos y mejoras desarrolladas bajo esta contratación.
- 21.2. El banco no pagará costos adicionales por concepto de garantía.
- 21.3. El contratista deberá garantizar que ofrecerá el servicio de garantía a través de un persona jurídica con domicilio en Costa Rica. Deberá participar en la atención de todas las solicitudes de trabajo que el Banco asigne, de manera tal que el Banco se garantice que es un interlocutor válido y podrá brindar el servicio requerido, de acuerdo a los alcances establecidos en esta contratación.
- Vigencia del contrato: El Item I Desarrollo evolutivo y Item II Soporte preventivo, consultivo y correctivo, tendrán una vigencia de un año calendario.
- Pudiéndose prorrogar ambos contratos por períodos iguales, hasta por tres (3) períodos adicionales, salvo que el Banco, con al menos un mes de anticipación al



- vencimiento del período anual de contrato, manifieste su decisión de no prorrogar el contrato.
- 24. Cláusula Penal: En razón del atraso imputable al Contratista en la realización de las labores objeto de esta contratación, el Banco retendrá de manera provisional la cláusula penal de la siguiente forma:
 - 24.1. En razón del atraso imputable al Contratista en la realización de las labores del ITEM I-Desarrollo evolutivo y del ITEM II-Soporte preventivo y consultivo, la penalización se retendrá de manera provisional de la siguiente forma:
 - 24.1.1. En caso de que el Contratista no cumpla con la fecha de un entregable definida en el plan de trabajo acordado entre Banco y Contratista, se cobrará por concepto de penalización, por cada día natural de atraso, el tres por ciento (3%) del costo total cuantificado para el entregable a la hora que se acordó el plan de trabajo.
 - 24.2. En razón del atraso imputable al Contratista en la realización de las labores del ITEM II-Soporte correctivo, la penalización se retendrá de manera provisional de la siguiente forma:
 - 24.2.1. Por incumplimiento al Acuerdo de Niveles de Servicio para los eventos de severidad 1, se aplicará un monto de US\$200,00 (doscientos dólares exactos) por hora natural de atraso, en el cumplimiento de los acuerdos definidos en el Anexo #2 de esta contratación.
 - 24.2.2. Por incumplimiento al Acuerdo de Niveles de Servicio para los eventos de severidad 2, severidad 3 o en la atención de un incidente registrado en el ambiente de desarrollo y/o pruebas, se aplicará el tres por ciento (3%) por cada día natural de atraso, en el cumplimiento de los acuerdos definidos en el Anexo #2 de esta contratación.
 - 24.2.3. Las sumas retenidas provisionalmente por penalización, serán aplicadas previo realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta.
 - 24.2.4. Queda entendido que toda suma por este concepto, será rebajada de la factura presentada al cobro, por el o los entregables que se hayan visto afectado por el atraso.
- 25. <u>Sistema de Evaluación</u>: A todas aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos legales y técnicos se les aplicará la evaluación que a continuación se detalla:
 - 25.1. Para todas las ofertas que resulten elegibles y que cumplan con la totalidad de requerimientos solicitados en este cartel para el ITEM I-Desarrollo evolutivo y las condiciones para el ITEM II-Soporte preventivo, consultivo y correctivo, serán elegibles para finalmente aplicarles los criterios de calificación (ver punto 15.4).
 - 25.2. Criterios de Calificación:



25.2.1. Precio Total = 100%: El puntaje máximo lo obtendrá la oferta que tenga el menor precio total. El puntaje del precio total de los otros oferentes se calculará utilizando la siguiente fórmula:

Donde:

Menor Precio Ofertado = menor precio obtenido del costo total de la propiedad (TCO), de las ofertas recibidas.

Precio Oferta a Evaluar = obtenido del costo total de la propiedad (TCO) de la oferta que se está evaluando.

La oferta que obtenga el mayor puntaje será la que resulte adjudicada.

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

25.2.2.1. Pyme de industria 5 puntos25.2.2.2. Pyme de Servicio 5 puntos25.2.2.3. Pyme de Comercio 2 puntos

- 25.2.2.4. Para demostrar la condición de PYME, deberá presentarse certificación emitida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, donde conste que tiene tal condición al momento de presente la plica.
- 25.2.3. Si el empate persiste se realizará un sorteo entre éstas, de acuerdo a lo establecido en el artículo 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 25.3. En caso de que la oferta analizada se exprese en moneda extranjera, para efectos comparativos se considerará su equivalente en colones al tipo cambio de referencia de venta de dólar establecido por el BCCR, vigente a la fecha de apertura de las ofertas.
- 26. Vigencia de la Oferta: Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de noventa (90) 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

- 27. 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.
- 28. 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.
- 29. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente entre las ofertas que ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas, si así lo estima necesario.
- Especificaciones Técnicas Mínimas: Anexo #1 del presente cartel y SLA's (Acuerdo de niveles de servicio) Anexo #2.
- 31. El Banco formalizará esta contratación mediante contrato. El pago de las especies fiscales para la formalización del contrato se realizará en partes iguales 50% el Banco y 50 % el oferente adjudicatario.
- 32. ESPECIES FISCALES: De acuerdo con el oficio No. DGT-190-2011, del 06 de abril de 2011, de la División General de Tributación Directa, al momento de la suscripción del contrato se deberá cancelar la suma de sesenta y dos colones con 50/100, según lo disponen el artículo 244, en relación con el 273, ambos del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Asimismo, tal y como se dispone en el citado oficio las partes deberán cancelar las especies fiscales correspondientes a cada orden de compra o pedido, según el monto de cada una de ellas. En todos los casos las especies fiscales se cancelarán por partes iguales, tanto el Banco como el Contratista.
- Sobre los Derechos de Auditabilidad: Ver punto 11 de Anexo 1 Especificaciones Técnicas.
- 34. Reajuste de precios: Las ofertas que se presenten en colones, deberán incluir la cláusula de reajuste de precios con la definición clara de la fórmula matemática (expresión algebraica) a utilizar, así como el desglose porcentual del precio, (mismo que deberá sumar 100%) y la fuente de los índices a utilizar, de acuerdo con lo establecido por el artículo 18 de la Ley de Contratación Administrativa y el artículo 31 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- Procedimientos de Control de Calidad: El control de calidad se llevará de acuerdo a lo solicitado en el Anexo #2, en el punto "Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y monitoreo)



36. El Banco formalizará esta contratación en un plazo máximo de 30 días hábiles a partir de la comunicación de la firmeza del acto de adjudicación.

Requisitos que Deberá Cumplir el Oferente Adjudicatario

- 37. Los requisitos de formalización deben ser rendidos en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el Banco los solicite, este plazo está incluido en el indicado en el punto 36.
- 38. Garantía de Cumplimiento: Depositar una garantía de cumplimiento a favor del Banco de Costa Rica, por un monto de USD\$17,500.00 para el ITEM I-Desarrollo evolutivo y un monto de USD\$8,750.00 para el ITEM II-Soporte preventivo, consultivo y correctivo, ambas con una vigencia de 30 días naturales adicionales a la vigencia del contrato. Contados a partir de la solicitud de los documentos de formalización, y prorrogable de acuerdo a las prórrogas del contrato.
 - En caso de que rindan dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la confección del comprobante.
 - 38.2. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo o bonos como garantía de cumplimiento, deben contar con las siguientes características:
 - 38.2.1. Emitirse a la orden y no al portador
 - 38.2.2. El plazo del título valor debe ser igual o superior al establecido para la garantía, renovable de acuerdo con las prórrogas de los contratos, por tanto, deben estar vigentes y será responsabilidad del oferente, renovarlo a su vencimiento o girar las instrucciones al banco para lo renueve, razón por la cual debe remitir por escrito las características de la renovación (plazo, destino de los intereses).
 - Se recibirán por su valor del mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas de valores legalmente reconocidas (éste trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía). 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 a la fecha en que se presenta.
 - 38.2.4. Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.
 - 38.3. No se aceptarán las garantías que se presentan bajo la modalidad de Seguros o Garantías de Caución.
 - No se recibirán pólizas de caución emitidas por empresas Aseguradoras que, en las condiciones particulares o generales de la póliza, condicionen de cualquier forma el pago de la caución, o se haga depender el pago del cumplimiento de cualquier otro requisito por parte del banco, más allá del simple requerimiento de pago.
 - 38.3.2. En virtud de ello además del certificado de caución deberán aportar el



- documento de las condiciones generales, para que el Banco deba valorar si la garantía es incondicional y a primer requerimiento.
- 38.3.3. En caso de que la póliza no cumpla con estas condiciones el oferente u adjudicatario estará obligado a sustituir, en el plazo que el Banco designe, la garantía por otra a satisfacción. La inobservancia de esta obligación tendrá como consecuencia su exclusión del concurso; o la resolución del contrato, según corresponda.
- 38.4. La garantía de cumplimiento debe ser depositada en el TERCER PISO, EDIFICIO CENTRAL, OFICINA DE VALORES EN CUSTODIA el recibo que le extenderá esa oficina deberá entregarlos en la Oficina de Compras y pagos, adjuntando fotocopia del documento aportado en garantía.
- 38.5. La devolución de la garantía de cumplimiento se realizará a solicitud del interesado, a más tardar dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha en que la Administración, haya recibido de forma definitiva y a satisfacción el objeto contractual.
- 39. 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.
- 40. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 8783, el Banco verificará que el oferente se encuentra al día con sus obligaciones con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, según lo establecido.
- 41. Toda transacción debe respaldarse con facturas o comprobantes que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de la Tributación Directa. Las empresas dispensadas del timbraje de facturas, deberán hacer referencia, en sus facturas o comprobantes, al número de resolución que los exime de tal obligación.
- 42. El Banco no se responsabiliza por atrasos que pueda sufrir la cancelación del pago con motivo del incumplimiento de este aspecto.
- La Oficina de Compras y Pagos (Telf. 2287-91-05) tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto.
- 44. Para la revisión del expediente, el horario es de 9:00 A.M. a 2:00 P.M.

OFICINA CONTRATACION ADMINISTRATIVA

Rodrigo Aguilar & Licitaciones

lcb



"Contratación de servicios por demanda para realizar desarrollos evolutivos, soporte preventivo, consultivo y correctivo, para los sistemas BancoBCR.Personas, SomosBCR, Generador de Encuestas y Universidad Corporativa de Capital Humano; del Banco de Costa Rica"

ANEXO #1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Especificaciones mínimas requeridas

Objeto de la contratación

Contratación de servicios por demanda para realizar desarrollos evolutivos, soporte preventivo, consultivo y correctivo, para los sistemas BancoBCR.Personas, SomosBCR, Generador de Encuestas y Universidad Corporativa de Capital Humano; del Banco de Costa Rica.

Condiciones técnicas

- 1. Condiciones para los Servicios
 - 1.1. ITEM I: Desarrollo evolutivo Condiciones técnicas o especificaciones
 - 1.1.1. Las actividades que pueden contener los entregables en las cuales se consumirán las horas por demanda para realizar desarrollos evolutivos, son las siguientes:
 - 1.1.1.1. Análisis, diseño, programación e implementación de mejoras en la seguridad del sistema.
 - 1.1.1.2. Análisis, diseño, programación e implementación de nuevas funcionalidades en el sistema.



- 1.1.1.3. Análisis, diseño, programación e implementación de cambios o mejoras a las funcionalidades existentes del sistema.
- 1.1.1.4. Análisis, diagnóstico y solución para mejorar el desempeño y los tiempos de respuesta a los usuarios, que se brinda en el sistema.
- 1.1.1.5. Análisis, diseño, programación e implementación para soluciones de optimización de la base de datos y de la programación existente.
- 1.1.1.6. Análisis, diseño, programación e implementación de cambios que le permitan al Banco mejorar características y condiciones técnicas del sistema como continuidad, disponibilidad, rendimiento, desempeño, seguridad, obsolescencia tecnológica y funcional, así como implementación de parches para corregir vulnerabilidades de seguridad, técnicas o funcionales.
- 1.1.1.7. Análisis, diseño, programación e implementación de integración con otras aplicaciones mediante IBM MQ Series, XML Web Services, protocolos REST (Representational State Transfer), SOAP (Simple Object Access Protocol) y formatos JSON (JavaScript Object Notation), AJAX (Asynchronous JavaScript and XML), XSL (Extensible Stylesheet Language), PHP (Hypertext Preprocessor), JQuery y XML (Extensible Markup Language) u otros esquemas de integración aplicables al sistema.
- 1.1.1.8. Análisis, desarrollo e implementación de cambios o mejoras a la arquitectura actual del sistema.
- 1.1.1.9. Optimización de funcionalidades o procesos existentes en el sistema.
- 1.1.1.10. Capacitación y documentación técnica y funcional sobre funcionalidades existentes y de cambios aplicados en el sistema.
- 1.1.1.11. Documentación requerida para cumplir con la implementación de los requerimientos en ambiente de producción del sistema.
- 1.1.1.12. Soporte presencial, en caso de ser necesario y de común acuerdo, cuando se realicen actualizaciones en el sistema, implementación de cambios, mejoras o nuevas funcionalidades técnicas o de negocio en el sistema, en la arquitectura o a nivel de base de datos.
- 1.1.1.13. Participación en reuniones técnicas y de seguimiento que se requieran para la atención de los servicios contratados, previa coordinación con el Banco.
- 1.2. ITEM II: Soporte preventivo Condiciones técnicas o especificaciones
 - 1.2.1. El Contratista deberá establecer un calendario y horario de visitas para las revisiones de soporte preventivo. Dicho calendario será aprobado por el Banco y se tendrá la potestad de incluir/excluir fechas dentro del calendario, conforme



a la conveniencia de los servicios que presta el sistema. Así mismo, el Banco podrá solicitar la calendarización de revisiones en la semana previa a fechas en las cuales se preverá un alto volumen transaccional. Para todos los casos, el Banco se reserva el derecho de modificar el calendario, horario y periodicidad cuando lo considere pertinente para salvaguardar sus intereses, por lo cual puede incluir en los horarios los días sábados, domingos y feriados.

- 1.2.2. El Contratista deberá apoyar en sitio pruebas de continuidad o contingencia, como parte del soporte preventivo. Estas pruebas podrán realizarse cuando el Banco así lo disponga. El Contratista deberá apoyar al Banco con los recursos expertos en el sistema que sean requeridos para llevar a cabo las pruebas. Los niveles de servicios establecidos en el Anexo 2 de este documento, no aplican en la realización de las pruebas de continuidad o contingencia.
- 1.2.3. Las revisiones acordadas como parte del punto 1.2.1, deberán abarcar todos los componentes de software que conforman la plataforma del sistema, los cuales se detallan a continuación.
 - 1.2.3.1. Base de datos Microsoft SQL-Server 2005 o superior.
 - 1.2.3.1.1. Revisión de estadísticas.
 - 1.2.3.1.2. Revisión de espacio en disco.
 - 1.2.3.1.3. Versionamiento.
 - 1.2.3.1.4. Revisión de parches.
 - 1.2.3.1.5. Revisión de tareas programadas.
 - 1.2.3.1.6. Revisión de respaldos.
 - 1.2.3.1.7. Tuning de bases de datos: Identificar eventos de espera, consultas con problemas de rendimiento, procesos con alto consumo de I/O, ajustes de memoria y proponer soluciones que ayuden al óptimo desempeño de la base de datos.
 - 1.2.3.1.8. Actualización de parches críticos y versiones.
 - 1.2.3.1.9. Revisión de alertas y archivos de trace: revisar alertas de base de datos, ASM y clúster, con el fin de identificar potenciales puntos de fallas en los componentes de la base de datos.
 - 1.2.3.1.10. Tendencias de crecimiento: Mostrar crecimiento de la base de datos para ayudar en las tareas de capacity planning.
 - 1.2.3.1.11. Aplicación de actualizaciones de versión de motor de base de datos.
 - 1.2.3.2. Servidor de aplicaciones.
 - 1.2.3.2.1. Revisión del comportamiento del servidor de aplicaciones.
 - 1.2.3.2.2. Revisión de bitácoras.
 - 1.2.3.2.3. Revisión de respaldos.
 - 1.2.3.2.4. Aplicación de recomendaciones y mejores prácticas determinadas como parte de la revisión.
 - 1.2.3.2.5. Aplicación de actualizaciones de versión de Framework, parches y IIS, del sistema operativo.
 - 1.2.3.3. Sistema Operativo Windows Server 2003 o superiores.
 - 1.2.3.3.1. Revisión de errores aplicativos en las bitácoras de sistema operativo.



- 1.2.3.3.2. Revisión de versionamiento.
- 1.2.3.3.3. Revisión de utilización de recursos.
- 1.2.3.3.4. Revisión del comportamiento del servidor de aplicaciones.
- 1.2.3.3.5. Revisión del comportamiento del servidor de aplicación de sockets.
- 1.2.3.3.6. Revisión de la ejecución exitosa de las tareas programadas en el cron del sistema operativo.
- 1.2.3.3.7. Aplicación de recomendaciones y mejores prácticas determinadas como parte de la revisión.
- 1.2.3.3.8. Revisión de Filesystems en cuanto al espacio en disco, así como el número máximo de nodos restantes en cada partición.
- 1.2.3.3.9. Aplicación de nuevas versiones del software de Windows Server.
- 1.2.3.3.10. Revisión de las tareas de traslado de archivos a las rutas de historia.
- 1.2.4. El Contratista deberá realizar cualquier otra labor preventiva que considere necesaria, para todos los componentes de software del sistema y aplicar las labores correctivas.
- 1.2.5. El Contratista deberá asesorar al Banco en el análisis de los datos del proceso de capacidad y desempeño, y junto con los especialistas del Banco, formular estrategias que permitan atender los hallazgos de este proceso.
- 1.2.6. Para cada revisión relacionada al soporte preventivo, el Contratista deberá entregar al Banco un informe que contenga al menos:
 - 1.2.6.1. Introducción.
 - 1.2.6.2. Alcance.
 - 1.2.6.3. Resumen ejecutivo.
 - 1.2.6.4. Descripción de la revisión.
 - 1.2.6.5. Evidencias recolectadas.
 - 1.2.6.6. Recomendaciones según tiempo y criticidad.
 - 1.2.6.7. Plan de implementación de las recomendaciones.
 - 1.2.6.8. Anexos.
- 1.2.7. Todo lo relacionado a parches críticos, deberá ser aplicado primero en el ambiente de pruebas, para verificar el impacto que pueda tener en el sistema.
- 1.2.8. En caso que el Contratista requiera de accesos, configuraciones específicas, y otros aspectos relacionados para realizar su trabajo en sitio, deberá indicarlo con tres días hábiles de anticipación para trabajos previamente planificados.
- 1.2.9. El soporte preventivo, consultivo y correctivo ofrecido deberá incluir todos los gastos en que podría incurrir el Contratista (viáticos, hospedaje, transporte, entre otros), para dar este servicio. Se entiende que el Banco no pagará costos adicionales.
- 1.3. ITEM II: Soporte consultivo Condiciones técnicas o especificaciones
 - 1.3.1. Abarca la atención de consultas en los aplicativos, generados a raíz de necesidades técnicas y funcionales; así como la generación de la documentación o respuestas respectivas que solicite el Banco.



- 1.3.2. La atención de soporte consultivo no debe impactar los tiempos de atención del ITEM I: Desarrollo evolutivo, ni del ITEM II: Soporte correctivo.
- 1.4. ITEM II: Soporte correctivo Condiciones técnicas o especificaciones
 - 1.4.1. Brindar atención en sitio ante cualquier tipo de mal funcionamiento en el sistema, en horario 24x7, los 365 días del año, de acuerdo a los niveles de servicio que se establecen en tabla de niveles de servicio del Anexo #2 de esta contratación.
 - 1.4.2. El servicio de soporte preventivo, consultivo y correctivo de la solución se ofrecerá con personal que se encuentre domiciliado en Costa Rica. Se debe considerar la atención de todos los componentes de la solución, software operativo y ambiental, software aplicativo y sus respectivos ajustes para el Banco.
 - 1.4.3. Posterior a la atención de cualquier incidente, el Contratista deberá presentar al Banco un documento de análisis "Causa/Raíz", donde se explique ampliamente las razones por las que se presentó el incidente, y la forma en la que se solventó.
 - 1.4.4. Si posterior a la atención de cualquier incidente, se determina que hay una corrección o cambio requerido en el aplicativo, este será atendido como una necesidad mediante el ITEM I-Desarrollo evolutivo, con su respectivo plan de trabajo.
 - 1.4.5. Por cada modificación al sistema, producto de este apartado, el proveedor deberá actualizar y entregar la documentación respectiva (manuales técnicos y de usuario) e impartir el entrenamiento necesario.
 - 1.4.6. No deberá permitirse cambiar, incluir o eliminar datos dentro de la base de datos en el ambiente de producción del Banco, bajo ninguna circunstancia, excepto cuando medie una coordinación y autorización expresa del Banco.
 - 1.4.7. El Contratista dará prioridad a la atención del incidente, dejando aspectos documentales para ser atendidos posteriormente.
 - 1.4.8. El Banco se reserva el derecho de solicitar reuniones de seguimiento o extraordinarias dependiendo de las necesidades de la solución, para dar seguimiento a los planes de trabajo presentados por el Contratista.
 - 1.4.9. El Contratista deberá garantizar la disposición de medios alternos de comunicación, los cuales serán definidos en común acuerdo con el Banco, como: líneas telefónicas, radio localizadores, Internet y fax, que permitan el reporte por parte del Banco.
 - 1.4.10. El Contratista deberá contar con procedimientos para la atención del servicio ofertado mediante:
 - 1.4.10.1. Números de teléfono móvil y fijo, donde se pueda ubicar en forma directa al personal responsable del soporte técnico.



- 1.4.10.2. Escalamiento de situaciones especiales con personal especializado del Contratista, de terceros especializados (con los que pueda contar el Contratista) o de personal del fabricante, en casos críticos de emergencias por fallas.
- 1.4.11. Atención a consultas y correcciones
 - 1.4.11.1. Abarca la respuesta a inquietudes, consultas y soporte en el uso de los programas y en el conocimiento del detalle de las estructuras internas del sistema. Además, incluye las actividades referentes a la solución de inconsistencias, atención y corrección de problemas presentados en los programas y en la base de datos.
 - 1.4.11.2. El Contratista deberá atender de manera inmediata los problemas reportados y/o movilizar personal a sus instalaciones o a las del Banco si así se requiere; cumpliendo siempre con los niveles de atención de fallas y los tiempos de respuesta descritos en el cuadro de la sección de Acuerdo de Niveles de Servicio. Será el Banco el que especifique el tipo de severidad en cada reporte, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.
 - 1.4.11.3. Para cada trabajo realizado para la atención a consultas y correcciones, el Contratista debe entregar un informe, en el cuál se contemple al menos:
 - 1.4.11.3.1. Detalle del informe (horas, actividades, responsables, número de incidente, número de contratación relacionada, entre otros).
 - 1.4.11.3.2. Detalle de la situación reportada.
 - 1.4.11.3.3. Descripción cronológica de los hallazgos.
 - 1.4.11.3.4. Detalle de la solución (tareas realizadas para solucionar el incidente).
 - 1.4.11.3.5. Recomendaciones (para evitar que la situación de excepción no se vuelva a presentar).
 - 1.4.11.3.6. Observaciones.
- 1.4.12. Actualizaciones del sistema
 - 1.4.12.1. El Contratista deberá garantizar al menos las siguientes actualizaciones del sistema:
 - 1.4.12.1.1. Actualización del sistema para la migración de versiones superiores de la base de datos Microsoft SQL-Server con que cuente el Banco, esto se hará previa planificación conjunta con el Banco. Para esto se deberá construir un plan conjunto entre el Banco y el Contratista, el cual será respetado como un entregable aparte del soporte.
 - 1.4.12.1.2. Actualización del sistema para la migración de versiones superiores del servidor aplicativo y el servidor Web con que cuente el Banco, esto se hará previa planificación conjunta con el Banco. Para esto se deberá construir un plan conjunto entre el Banco y el Contratista, el cual será respetado como un entregable aparte del soporte.



1.4.12.1.3. Optimización en el rendimiento de los procesos que se encuentren en producción y que se determine requieren de mejoras.

1.5. Pruebas técnicas del desarrollador

- 1.5.1. El Contratista deberá entregar un documento de pruebas técnicas con el fin de constatar el desarrollo realizado. Las pruebas deben contemplar todos aquellos casos o situaciones que se considere necesario probar, para constatar el buen funcionamiento de la solución. El documento debe contemplar pruebas funcionales y no funcionales. Esto aplica para cualquier modificación al sistema.
- 1.5.2. Toda documentación debe realizarse bajo el estándar establecido por el Banco, el cual será entregado al Contratista una vez formalizado el contrato.
- 1.5.3. 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.
- 1.5.4. Será necesario para las etapas de pruebas, implementación y monitoreo en producción, la presencia en sitio de personal debidamente capacitado para atender a un primer nivel las inquietudes, problemas o incidentes presentados.

1.6. Documentación

- 1.6.1. El Contratista deberá ajustarse a los estándares definidos por el Banco para todas las documentaciones. Los estándares serán entregados una vez formalizado el contrato.
- 1.6.2. Los estándares pueden variar durante la ejecución del contrato, por lo que el Contratista deberá adaptarlos sin costo adicional para el Banco.
- 1.6.3. El Banco se reserva el derecho de aceptar o rechazar la información contenida en los documentos; en cuyo caso el Contratista deberá realizar los ajustes solicitados.
- 1.6.4. Para cada cambio a realizar en el sistema, el Contratista deberá actualizar, en caso de ser necesario, los siguientes documentos:
 - 1.6.4.1. Manual de instalación
 - 1.6.4.2. Manual de operación
 - 1.6.4.3 Manual técnico
 - 1.6.4.4. Manual de continuidad del servicio.
 - 1.6.4.5. Diccionario de datos.

1.7. Pases a producción

1.7.1. Documentación requerida para cumplir con la implementación de los cambios en ambiente de producción del sistema.



- 1.7.2. Soporte presencial, en caso de ser necesario y de común acuerdo, cuando se realicen cambios en el sistema, en la arquitectura o a nivel de base de datos.
- 1.7.3. Participación en reuniones técnicas y de seguimiento que se requieran para la atención de los servicios contratados, previa coordinación con el Banco.
- 1.8. Se entiende que las horas de servicios profesionales para brindar los servicios del ITEM I-Desarrollo evolutivo y el ITEM II-Soporte preventivo, consultivo y correctivo, incluyen todos los costos relacionados para cumplir con lo solicitado, por lo que el Banco no pagará costos adicionales.
- 1.9. El Banco se reserva el derecho de brindar o no, conexión de ambiente remoto con sus sistemas, por lo que el Contratista, cuando deba interactuar con los ambientes de pruebas del Banco y no se brinde esta conexión, deberá hacerlo en sitio (en las instalaciones del Banco), previa autorización del Banco.
- 1.10. Cuando el Banco lo requiera, el Contratista deberá configurar una máquina virtual, donde se encuentre instalado todo el ambiente de desarrollo necesario para para los sistemas gestionados por la Gerencia de Tecnología. Esta máquina virtual y sus licencias serán provistas por el Banco, desde donde el Contratista también podrá acceder al ambiente de desarrollo de la plataforma y realizar las labores de certificación que sean necesarias.

2. Condiciones técnicas o especificaciones requeridas para el Oferente

- 2.1. El Oferente debe contar con una certificación vigente como "Partner" Certificado de Microsoft, al menos de nivel "Silver" para la competencia de "Application Development". Adjuntar en la oferta la documentación que evidencia el cumplimiento de este requisito.
- 2.2. Experiencia mínima de tres (3) años en proyectos de análisis, diseño, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones en el mercado financiero nacional, utilizando al menos las siguientes tecnologías:
 - Microsoft ASP 3.0
 - Microsoft ASP.Net
 - Microsoft Visual Basic 6.0
 - · Microsoft Visual Studio .Net 2003 y superior.
 - Microsoft SQL Server 2005 y superior.
 - · Microsoft SQL Reporting Services 2005 y superior.
 - Integración de aplicaciones utilizando XML Web Services y/o Windows Comunication Foundation (WCF).
 - Diseño de arquitectura de solución en n-capas.
 - Patrón de desarrollo Model View Controller (MVC).
 - HTML y HTML5.
 - Herramienta de Microsoft Team Foundation Server (TFS) para la atención de los requerimientos bajo el ciclo de vida del desarrollo de software.



Se debe detallar el nombre del proyecto, dónde y durante qué periodo fue desarrollado, cumpliendo con los años de experiencia solicitados.

- 2.3. Para poder verificar la experiencia solicitada en el punto anterior, el Oferente deberá adjuntar una declaración jurada donde al menos se indique lo siguiente:
 - 2.3.1. Nombre y objetivo del proyecto.
 - Nombre del cliente o empresa donde se implementó el proyecto. (Deben ser clientes finales).
 - 2.3.3. Nombre del contacto en el cliente.
 - 2.3.4. Número de teléfono del contacto del cliente.
 - 2.3.5. Correo electrónico del contacto del cliente.
 - 2.3.6. Herramientas tecnológicas utilizadas durante la implementación.
 - 2.3.7. Fecha de inicio del proyecto.
 - 2.3.8. Fecha de finalización del proyecto.
- 2.4. El Banco se reserva el derecho de verificar toda información suministrada.

Otras condiciones técnicas

- 3. Condiciones de trabajo del Contratista.
 - 3.1. El Contratista deberá realizar los trabajos solicitados en sus instalaciones y en caso que el Banco así lo requiera y previa autorización, el Contratista deberá realizar el trabajo solicitado en las instalaciones del Banco.
 - 3.2. Para la realización de los trabajos solicitados en sus instalaciones, el Contratista deberá considerar lo siguiente:
 - Poseer la capacidad de ejecutar sus tareas de manera remota, lo que incluye el uso de tecnologías de conexión VPN, incluyendo buen rendimiento y seguridad de conexión.
 - 3.2.2. Cumplir con las condiciones mínimas de salud ocupacional.
 - 3.2.3. Aportar el hardware y software necesario para el desarrollo de esta contratación.
 - 3.2.4. El Banco se reserva el derecho de:
 - 3.2.4.1. Asignar una cuenta de correo interno y/o acceso a una cuenta externa, asignar permisos para la utilización de canales de mensajería y otros programas de comunicación.



- 3.2.4.2. Aceptar o no el uso de VPN por parte del Contratista en un momento dado y conveniencia del Banco, para lo cual, la atención de los requerimientos por parte del Contratista deberá ser en sitio.
- 3.3. En caso de trabajo en las instalaciones del Banco:
 - 3.3.1. El Contratista deberá asumir todos los gastos (viáticos, hospedaje, transporte) en que pueda incurrir para dar el servicio. Se entiende que el Banco no pagará costos adicionales.
 - 3.3.2. El Contratista deberá aceptar, cumplir y respetar todas las normas, procedimientos e indicaciones que el Banco de Costa Rica establezca en materia de seguridad, control, discreción y secreto con respecto a todos los actos, contratos, operaciones e información en general, a la que tuviese acceso en virtud de los servicios que brinde con objeto de esta contratación.
 - 3.3.3. El Contratista deberá asumir plenamente y sin reserva alguna, la obligación y responsabilidad de patrono derivada del Código de Trabajo y leyes conexas, y en general del ordenamiento jurídico para con los trabajadores que eventualmente contrate para la ejecución de los servicios objeto de este contrato. De esta forma el BANCO no adquiere relación obrero patronal con el CONTRATISTA, ni con sus empleados.
 - 3.3.4. El Contratista deberá cumplir de conformidad con lo establecido con la Directriz #34 del poder Ejecutivo, publicada en el Diario Oficial La Gaceta #39 del 25 de febrero del 2002, es deber ineludible de la empresa cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo.
 - 3.3.5. El personal y representantes del Contratista, así como de sus subcontratistas y en general de todas aquellas personas brinden servicios en las instalaciones de las diferentes oficinas del Banco, deberán abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso y hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR, mientras dure la relación contractual con el Banco o cualquiera de sus subsidiarias.
 - 3.3.6. Cuando se requiera que los funcionarios asignados al Banco por parte del Contratista utilicen recursos del Banco, deben hacer uso racional de los recursos del Banco y garantizar confidencialidad de la información a que tendrán acceso en el ejercicio de sus funciones.
 - 3.3.7. El Contratista deberá respetar las normas de conducta existentes en el Banco en cuanto a vestimenta, aseo, presentación, seguridad informática y respeto al personal del Banco de Costa Rica. Cualquier falta sobre este punto dará motivo para solicitar su inmediato cambio por parte del equipo del proyecto asignado por el Banco de Costa Rica.
 - 3.3.8. No podrá utilizar herramientas para búsqueda o detección de equipo activo en la red del Banco.



- 3.3.9. No podrá utilizar herramientas para capturar tráfico de la red del Banco sin previa autorización.
- 3.3.10. No podrá almacenar información del Banco sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de almacenamiento externo, quemado de discos compactos, ni cualquier otro dispositivo similar; ni envío de papelería con información crítica o altamente sensible ya sea por fax, carta, etc.
- 3.3.11. Entiende que no es permitido el uso de paquetes para realizar "chats", tal como Messenger u otros similares. Para tal efecto, y previa autorización, se dispondrá de un equipo exclusivo para estos efectos. El Contratista, deberá aceptar expresamente las políticas y directrices para la utilización de este servicio.
- 3.3.12. En caso de requerir acceso a Internet, el Contratista se compromete a acatar las disposiciones del Banco referente a políticas de navegación.
- 3.3.13. Toda microcomputadora que requiera conectarse a la red del Banco, deberá tener instalado un antivirus reconocido e incluso deberá brindarse comprobante de que la misma esté "Libre de Virus". Así mismo toda licencia requerida deberá correr por cuenta del Contratista.
- 3.3.14. Los accesos a la red del Banco serán restringidos, previa justificación del área interesada y la aprobación del área de Tecnología de Información.
- 3.3.15. El Contratista acepta cumplir con todos los elementos de seguridad que el Banco tenga establecidos.

4. Condiciones del equipo humano de parte del Contratista.

- 4.1. El Oferente debe contar con al menos 4 (cuatro) analistas-programadores que cumplan con lo siguiente:
 - 4.1.1. Experiencia mínima de tres (3) años en la tecnología Microsoft ASP 3.0 (HTML + Scripting) o Microsoft ASP.Net.
 - 4.1.2. Experiencia mínima de tres (3) años en la tecnología Microsoft Visual Basic 6.0
 - 4.1.3. Experiencia mínima de cinco (5) años en el desarrollo de aplicaciones bajo plataforma Microsoft Visual Studio .Net en las versiones 2003 y superior.
 - 4.1.4. Experiencia mínima de cinco (5) años en el desarrollo e implementación de aplicaciones utilizando Microsoft SQL Server 2005 y superior.
 - 4.1.5. Experiencia mínima de cinco (5) años en el desarrollo e implementación de reportes utilizando Microsoft Reporting Services 2005 y superior.
 - Experiencia mínima de cinco (5) años en el desarrollo e integración de aplicaciones utilizando XML, XSL, PHP.



- 4.1.7. Conocimientos avanzados en Service-Oriented Architecture (SOA).
- 4.1.8. Conocimientos avanzados en Windows Comunication Foundation.
- 4.1.9. Conocimientos avanzados en Windows Workflow Foundation.
- 4.1.10. Conocimientos avanzados en Microsoft Message Queuing y WebSphere MQ.
- 4.1.11. Conocimientos avanzados en el diseño y modelado de diagramas de clases, componentes y secuencia en UML.
- 4.1.12. Conocimientos avanzados en la herramienta de Microsoft Team Foundation Server (TFS), para versionamiento de fuentes y administración de solicitudes.
- 4.1.13. Conocimientos avanzados en metodología SCRUM.
- 4.2. Al menos un analista-programador debe contar con una certificación vigente de Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) en Microsoft .Net Framework 4, Web Applications, emitida por Microsoft.
- 4.3. El Oferente deberá contar con un administrador de proyectos que cumpla las siguientes calidades:
 - 4.3.1. Grado de maestría con especialización en Administración de Proyectos o en su defecto, con certificación Project Management Professional (PMP) del PMI. Debe aportar la documentación que acredite dicha certificación.
 - 4.3.2. Contar con una certificación internacional como Scrum Master. Debe aportar la documentación que acredite dicha certificación.
 - 4.3.3. Experiencia de al menos 8 (ocho) años dirigiendo al menos cinco (5) proyectos de aplicaciones web transaccionales para el mercado financiero nacional.
- 4.4. La experiencia del recurso humano será validada contra la presentación de su curriculum vitae, y las certificaciones que se requiera para cumplir con los requisitos mínimos solicitados.
- Los funcionarios que el Oferente indique en su oferta, son los que deberán prestar el servicio contratado.
- 4.6. Cuando el Contratista por motivos de fuerza mayor justificados, deba sustituir el recurso asignado al Banco por otro de iguales o superiores características solicitadas en el presente cartel; deberá entregar a la administración una solicitud formal indicando los motivos. Está sustitución será efectiva una vez que el Banco lo autorice.
- 4.7. Si el Banco considera que alguno de los recursos asignados por el Contratista no reúne los requisitos esperados, es decir, no es de entera satisfacción del Banco, el Contratista deberá sustituirlos en un plazo no mayor a 5 días hábiles, una vez que el Banco se lo solicite por escrito.



4.8. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de verificar toda información suministrada

5. Metodología de trabajo

- 5.1. Se deberá seguir el siguiente procedimiento para los entregables y productos, generados para los requerimientos que se planteen como parte del ITEM I Desarrollo evolutivo y el ITEM II Soporte preventivo, consultivo (según corresponda):
 - 5.1.1. El Banco se encuentra implementando metodologías ágiles para desarrollo de software. El Contratista se deberá ajustar a la metodología definida por el Banco para el cumplimiento del plan de trabajo.
 - 5.1.2. El Banco notificará mediante comunicación vía correo electrónico al Contratista, la asignación de requerimientos.
 - 5.1.3. Para atender el requerimiento asignado, el Contratista deberá utilizar la herramienta que el Banco ponga a disposición. Actualmente se utiliza la herramienta Microsoft Team Foundation Server (TFS). No obstante, en caso que el Banco lo determine, podrá utilizar alguna otra.
 - 5.1.4. El Contratista deberá ingresar a la herramienta TFS para conocer, analizar y estimar cada requerimiento asignado. El Banco brindará el acceso necesario a dicha herramienta.
 - 5.1.5. El Contratista deberá participar de todas las ceremonias Scrum que sea convocado, en las cuales se estará brindando la información necesaria que requiera para efectos de comprensión, estimación y seguimiento del requerimiento.
 - 5.1.6. El Contratista deberá elaborar un plan de trabajo a solicitud del Banco, bajo las siguientes condiciones:
 - 5.1.6.1. Deberá incluir las actividades por realizar para atender los requerimientos asignados y su duración estimada, así como los entregables identificados.
 - 5.1.6.2. Deberá incluir las actividades y entregables propios del administrador de proyectos, a saber: minutas, planes, controles de cambio, indicadores, informes de avance y documentación propia de la gerencia de proyectos.
 - 5.1.6.3. Este plan de trabajo deberá ser entregado e ingresado en la herramienta respectiva indicada por el Banco (TFS en este momento), como máximo de cinco (5) días hábiles posteriores a la ceremonia Scrum en donde se refinaron los requerimientos asignados.
 - 5.1.6.4. Dicho plan de trabajo será revisado, evaluado, comunicado y autorizado por el Banco para iniciar su ejecución.



- 5.1.6.5. En caso necesario, cuando el Banco no pueda brindar un visto bueno a alguna de las estimaciones, se procederá de acuerdo a lo establecido en el apartado "Procedimiento de escalación para la solución de problemas".
- 5.1.7. Por cada plan de trabajo aprobado, el Banco reconocerá el trabajo del administrador de proyectos asignado de la siguiente forma:
 - Horas de administración del proyecto = 8 horas * 15% * Duración en días hábiles del plan de trabajo.
- 5.1.8. Durante su participación en la atención del requerimiento, el Contratista deberá cumplir con lo solicitado, así como con lo indicado como criterios de aceptación para dicho requerimiento.
- 5.1.9. El Contratista deberá registrar en la forma en que le sea indicada por el Banco, el avance en el desarrollo de sus tareas en la herramienta respectiva indicada por el Banco (TFS en este momento), siendo esto parte del entregable para facturación. El Banco solo pagará las tareas registradas en TFS. Cualquier excepción a esta condición deberá ser aprobada por el Administrador del Contrato por parte del Banco.
- 5.1.10. Para cambios, atrasos u omisiones responsabilidad del Banco que afecten al plan de trabajo, se debe de realizar el siguiente proceso:
 - 5.1.10.1. El Banco deberá comunicar formalmente al Contratista de la situación. Si esto afecta los tiempos identificados en el plan de trabajo, el Contratista debe informar al Banco como máximo tres (3) días después de la comunicación formal del Banco, mediante un informe y la actualización del plan de trabajo. Esta documentación debe ser aceptada por el Banco.
- 5.1.11. Para cambios, atrasos u omisiones responsabilidad del Contratista que afecten al plan de trabajo, se debe de realizar el siguiente proceso:
 - 5.1.11.1. El Contratista deberá comunicar al Banco de la situación, al menos durante los dos primeros tercios del tiempo definido para la atención del requerimiento, indicando las razones de peso que justifiquen el no cumplimiento de la fecha de entrega acordada.
 - 5.1.11.2. El Banco analizará la situación reportada por el Contratista, se acordará entre las partes el proceder sobre la situación, quedando todo documentado en la herramienta de control y seguimiento establecida (TFS en este momento).
- 5.1.12. Para el ITEM II Soporte correctivo, el Banco notificará vía correo electrónico, llamada telefónica o registro en herramienta Web proporcionada por el Contratista, el incidente presentado, a la persona indicada por el Contratista para su atención.
- 5.1.13. Para el ITEM II Soporte correctivo, una vez notificado, el Contratista deberá cumplir según se estipula en los Acuerdos de Niveles de Servicios del Anexo #2 de esta contratación.



- 5.1.14. El Contratista deberá asegurarle al Banco que los planes de trabajo aprobados para el ITEM I Desarrollo evolutivo no se verán afectados por la atención de necesidades propias del ITEM II Soporte preventivo, consultivo y correctivo.
- 6. Procedimientos para el control de horas profesionales consumidas.
 - 6.1. Para el ITEM I Desarrollo evolutivo y el ITEM II-Soporte preventivo, consultivo:
 - 6.1.1. El Contratista debe entregar, mediante comunicación formal al Banco, un informe donde se detallen las horas pactadas y efectivamente laboradas, de lo aprobado por el Banco sobre los planes de trabajo, una vez estos hayan sido finalizados.
 - 6.1.2. En el informe se debe detallar como mínimo:
 - 6.1.2.1. Las tareas acordadas con el Contratista en los planes de trabajo.
 - 6.1.2.2. El tiempo y la duración de cada una de las tareas, con las horas pactadas y efectivamente laboradas.
 - 6.1.3. El formato del informe será entregado al Contratista una vez que la Oficina de Contratación Administrativa del Banco comunique oficialmente la formalización del contrato.

6.2. Para el ITEM II-Soporte correctivo:

- 6.2.1. Al resolverse el incidente, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, el Contratista informará mediante un reporte escrito al Banco la resolución del problema y las causas de éste. y las horas utilizadas. El Banco debe aprobar este reporte escrito para que se pueda realizar el pago correspondiente.
- 6.2.2. Si durante la revisión del Banco, sobre la solución de los incidentes, se detectan errores de programación, los mismos serán corregidos por el Contratista con prioridad.

7. Apego a las normas de seguridad del Banco

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



Costa Rica se reserva el derecho de aceptar la ejecución de alguna de las tareas en un sitio externo al Banco de Costa Rica, siempre y cuando lo considere conveniente a sus intereses.

- 7.5. El Contratista no podrá conectar equipo alguno a la red del Banco de Costa Rica sin la autorización respectiva de la División de Tecnología, para lo cual el oferente debe aceptar, cumplir y respetar el "Acuerdo de conexión de equipos externos a la red del Banco de Costa Rica" que se refiere a las normas y lineamientos en relación con la conexión y manejo de accesos de equipos de terceros en la red del Banco de Costa Rica
- 7.6. El Contratista acepta que no utilizará módems, ni ningún otro dispositivo, para conexiones externas a la red del Banco de Costa Rica (Internet o Intranet de la empresa).
- 7.7. En caso de que el Contratista requiera acceso a Internet se comprometerá a cumplir las Disposiciones Administrativas para el uso de Recursos Tecnológicos y manejo de claves de acceso del Banco de Costa Rica.
- 7.8. El Contratista no debe almacenar información del Banco de Costa Rica sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de almacenamiento externo, "quemado" de discos compactos, ni cualquier otro dispositivo similar; ni envío de datos con información crítica o altamente sensible ya sea por fax, carta, email y otros.
- 7.9. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de asignar teléfono interno y/o con salida externa, según sea la necesidad. Si el Contratista necesita realizar llamadas internacionales, las hará utilizando el esquema de llamadas por cobrar.
- 7.10. De ser necesario el Banco de Costa Rica se reserva el derecho de cobrar el costo de los servicios requeridos por el Contratista ya sea: acceso a Internet, correo electrónico, teléfono, faxes y otros.
- 7.11. El Contratista 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.

8. Condiciones de confidencialidad

- 8.1. El Contratista deberá firmar ante el Banco un documento de Compromiso de Confidencialidad tanto de las aplicaciones como de los datos, así como de cualquier información propia del Banco que, debido a su trabajo, el Contratista o el funcionario conociere.
- 8.2. 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 deberá efectuar la solicitud por escrito con la respectiva justificación.



- 8.3. 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.
- 8.4. Si llegase 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.

9. Garantía de buen servicio

- 9.1. El Contratista debe realizar la corrección de errores de programación sin costo alguno para el Banco, durante los seis (6) meses naturales siguientes a la aceptación por parte del Banco de los requerimientos y mejoras desarrolladas bajo esta contratación.
- 9.2. Para todos los cambios efectuados en los ambientes de producción, contingencias o pruebas, como parte de acciones preventivas o correctivas, se establecerá una garantía de buen funcionamiento de seis (6) meses naturales después de aplicado el cambio en el ambiente.
- 9.3. El Banco no pagará costos adicionales por concepto de garantía.
- 9.4. El Contratista deberá garantizar que ofrecerá el servicio de garantía del sistema a través de una persona jurídica con domicilio en Costa Rica. Debe participar en el desarrollo del proyecto, en todos los componentes de la solución, de manera tal que el Banco se garantice que es un interlocutor válido y podrá brindar el servicio requerido, de acuerdo a los alcances establecidos en esta contratación.

10. Procedimiento para escalar problemas

10.1. El contacto de primera mano por parte del Contratista en el Banco será el Supervisor de la Unidad de Desarrollo y Mantenimiento, luego el Gerente de Gerencia de Fábrica de Software y luego el Gerente Corporativo de Tecnología. En el caso del Contratista, se daría la misma condición recíproca.

11. Derechos de auditabilidad

11.1. El Banco se reserva el derecho de auditar, en el momento que lo considere necesario u oportuno, el objeto de la contratación, para controlar, mediante registros o bitácoras, las horas consumidas por el proveedor del servicio, de manera que ello se constituya en un importante insumo para darle seguimiento a las labores realizadas y así garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.

12. Propiedad intelectual de los servicios prestados



12.1. Todo desarrollo, procedimiento y documentación realizados por el Contratista en cumplimiento de sus labores para brindar los servicios de este contrato, serán propiedad intelectual del Banco de Costa Rica y su uso es irrestricto por parte de éste.

13. Opción del Banco para su adjudicación

13.1. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente licitación, entre aquellas ofertas que, ajustadas al cartel, y a los parámetros de evaluación resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas, si así lo estima necesario.

"Contratación de servicios por demanda para realizar desarrollos evolutivos, soporte preventivo, consultivo y correctivo, para los sistemas BancoBCR.Personas, SomosBCR, Generador de Encuestas y Universidad Corporativa de Capital Humano; del Banco de Costa Rica"

ANEXO #2

Acuerdo de Niveles de Servicio

1. Para el ITEM I - Desarrollo evolutivo:

Descripción SLA	El servicio debe ser entregado de acuerdo con las fechas establecidas en el plan de trabajo acordado entre las partes, sin ningún atraso por parte del Contratista. No se acepta como justificación de atrasos en la atención de los planes de trabajo, el hecho de que el Contratista deba atender incidentes en los ambientes de producción. Cada entregable debe cumplir con lo solicitado, de acuerdo a las verificaciones que el Banco establezca.		
Disponibilidad del servicio	En días hábiles (*). * En casos de excepción, cuando el Banco así lo requiera, podrá solicitar el servicio en días no hábiles e incluso en horario 24x7, según las necesidades del Banco.		
Responsabilidades del Contratista	Según lo definido en el punto "Metodología de trabajo".		
STATE OF THE PARTY	Lunes a viernes Sábados Domingos		
Horario de atención del	8:00 AM a 5:00 PM (*) No aplica (*) No aplica (*)		
servicio	* En casos de excepción, cuando hayan actividades que deban ejecutarse en horarios diferentes por la criticidad del		



	servicio, se considerarán horarios extraordinarios de atención, según las necesidades del Banco.
Canales de comunicación para reportar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas Tiempos de atención, respuesta y solución	El Contratista deberá suministrar el o los números de teléfono, así como el correo electrónico y cualquier otro medio de comunicación disponible para reportar las inconsistencias, averías, incidentes de los requerimientos solicitados, de acuerdo a lo solicitado en el punto "Metodologías de trabajo". De acuerdo al plan de trabajo acordado entre el Banco y el Contratista.
Ubicación geográfica del Contratista	BCR, Oficinas Centrales, 4to piso, o BCR, Oficina de Aranjuez, 2do o 3er piso, u Oficinas del Contratista.
Penalización por tiempos de respuesta	Se definen en la cláusula penal.
Planes de contingencia	El Contratista deberá tener la capacidad de brindar los servicios profesionales para desarrollos evolutivos bajo condiciones de emergencia, ante situaciones no previsibles, que requieran una reducción de tiempo en los plazos de entrega definidos en el plan de trabajo.
Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y monitoreo)	Indicador: Porcentaje de Entregables Recibidos a Satisfacción en el Plazo Acordado Los plazos y la calidad serán evaluados trimestralmente por parte del Banco, por los funcionarios de la Gerencia de Fábrica de Software. Cantidad de Entregables Recibidos a Satisfacción en el Periodo a Evaluar Total de Entregables Definidos para el Periodo a Evaluar

2. Para el ITEM II-Soporte Preventivo, Consultivo

Descripción SLA	Soporte preventivo.
Disponibilidad del	7x24, los 365 días del año.
servicio	
Responsabilidades del	Según lo definido en el punto "Metodología de trabajo".
Contratista	
Horario de atención del	7x24, los 365 días del año.
servicio	
Canales de	El Contratista deberá suministrar el o los números de teléfono,
comunicación para	así como el correo electrónico y cualquier otro medio de
reportar inconsistencias,	comunicación disponible para reportar las inconsistencias,
averías, incidentes,	averías, incidentes de los requerimientos solicitados, de
problemas, consultas	acuerdo a lo solicitado en el punto "Metodologías de trabajo".
Tiempos de atención,	De acuerdo al plan de trabajo acordado entre el Banco y el
respuesta y solución	Contratista.



Ubicación geográfica del Contratista	BCR, Oficinas Centrales, 4to piso, o BCR, Oficina de Aranjuez, 2do o 3er piso.
Penalización por tiempos de respuesta	Se definen en la cláusula penal.
Planes de contingencia	El Contratista deberá tener la capacidad de brindar los servicios profesionales para soporte preventivo y consultivo bajo condiciones de emergencia, ante situaciones no previsibles, que requieran una reducción de tiempo en los plazos de entrega definidos en el plan de trabajo.
Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y monitoreo)	Indicador: Porcentaje de Entregables y en el Plazo Acordado Los plazos y la calidad serán evaluados trimestralmente por parte del Banco, por los funcionarios de la Gerencia de Fábrica de Software. Cantidad de Entregables Recibidos a Satisfacción en el Periodo a Evaluar Total de Entregables Definidos para el Periodo a Evaluar

3. Para el ITEM II-Soporte Correctivo



Descripción	Ejemplo de falla	Tiempo máximo de asignación del técnico	Tiempo máximo para presentar un diagnóstico o resolución del caso	Horario	Plan de co
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.	1. El sistema se paraliza indefinidamente, causando demoras de más de 5 segundos inaceptables e indefinidas para el servicio al cliente. 2. Cuando exista un rechazo masivo de las transacciones o servicios que brinda el sistema a nuestros clientes. 3. Cuando las transacciones se deniegan o el dueño del producto reporte un volumen importante de transacciones denegadas, un periodo mayor a 1 minuto. 4. Cuando se instalen en producción actualizaciones requeridas, tanto por el banco como por el proveedor, que por alguna circunstancia resulten fallidas. 5. Cuando se presente un comportamiento anormal en las transacciones provocado por la falla de algún componente.	30 minutos a partir del reporte de incidente (llamada telefónica, correo electrónico o registro en herramienta Web proporcionada por el contratista para estos efectos). Posteriormente, se registrará el incidente en la herramienta web de reporte de incidencias, o bitácora, o correo electrónico, consignando el tiempo de registro y atención del incidente y las personas involucradas.	1 hora natural, después de asignado el técnico, se deberá entregar una propuesta de solución para solucionar o estabilizar el sistema, y 1 hora natural después deberá entregar un informe de diagnóstico, el cual debe indicar: el origen del problema, las causas y mecanismos de solución utilizados. En el caso de que no se pueda resolver el incidente con la aplicación de la propuesta presentada, se deberá ejecutar el plan de contingencia aprobado por el banco.	24 horas al día, por los 7 días de la semana, durante todo el año. (7x24x365). El soporte debe brindarse en las instalaciones del Banco.	En caso de no re definitiva el inicide estimado de solu el informe de dia, deberá ofrecer un contingente que e continuidad del s En este caso se e un informe técnic siguientes 24 hor posteriores al regnegativo. Dicho i indicar: el origen causas del por que nel tiempo prevenaturales, el plan mecanismo proy solución continge solución definitiva.
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.	La funcionalidad del sistema no opera de acuerdo con las especificaciones técnicas o existe una pérdida parcial de funcionalidad. Incidentes reportados sobre el sistema que afectan el servicio al cliente de forma parcial, cuya necesidad no es	2 horas hábiles a partir del reporte de incidente (Ilamada telefónica, correo electrónico o registro en herramienta Web proporcionada por el contratista para estos efectos).	1 día hábil	Lunes a Viernes 9:00am a 5:00pm, sin contemplar feriados de ley de Costa Rica. A petición del Banco y en coordinación con el Contratista, podría requerirse que el funcionario encargado del soporte por parte del Contratista se presente en las	No aplica



	crítica.			instalaciones del Banco para atender dicha incidencia en el plazo indicado.	
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.	Situaciones anormales de impacto mínimo sobre el funcionamiento normal. Problemas con algún reporte o proceso no crítico que afecte la rapidez y eficiencia de los procesos del Banco, y/o funciones del sistema.	4 horas hábiles a partir del reporte de incidente (llamada telefónica, correo electrónico o registro en herramienta Web proporcionada por el contratista para estos efectos).	4 días hábiles	Lunes a Viernes 9:00am a 5:00pm, sin contemplar feriados de ley de Costa Rica. A petición del Banco y en coordinación con el Contratista, podría requerirse que el funcionario encargado del soporte por parte del Contratista se presente en las instalaciones del Banco para atender dicha incidencia en el plazo indicado.	No aplica
Cualquier incidente egistrado por el ambiente de desarrollo y oruebas.	Situaciones que afecten de aliguna manera a los ambientes.	4 horas hábiles a partir del reporte de incidente (llamada telefónica, correo electrónico o registro en herramienta Web proporcionada por el contratista para estos efectos).	1 día hábil	Lunes a Viernes 9:00am a 5:00pm, sin contemplar feriados de ley de Costa Rica. A petición del Banco y en coordinación con el Contratista, podría requerirse que el funcionario encargado del soporte por parte del Contratista se presente en las instalaciones del Banco para atender dicha incidencia en el plazo indicado.	No aplica.