BANCO DE COSTA RICA
CONTRATACIÓN DIRECTA 2016CD-000267-01.
"CONTRATACIÓN POR DEMANDA DE 4500 (CUATRO MIL QUINIENTOS) HORAS DE SERVICIOS TÉCNICOS PARA EL SOPORTE PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y DESARROLLO EVOLUTIVO PARA LA SUITE COLABORATIVA DEL TEAM FOUNDATION SERVER (TFS)."

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá la oferta por escrito hasta las diez horas con treinta minutos (10:30 a.m.) del día lunes 30 de enero de 2017, para la contratación en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones.

2. El proveedor debe tomar en cuenta, que el orden de las respuestas en la oferta, 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, 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 deben ser presentadas en papel común, un documento original y una copia, debidamente enumeradas, tanto de la propuesta como de toda la documentación que se aporte y deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: Banco de Costa Rica, Contratación Directa número 2016CD-000267-01. "Contratación por demanda de 4500 (cuatro mil quinientos) horas de servicios técnicos para el soporte preventivo, mantenimiento correctivo y desarrollo evolutivo para la suite colaborativa del TEAM FOUNDATION SERVER (TFS)" entregarla en la Oficina Contratación Administrativa, ubicado en el tercer piso de Oficinas Centrales del Banco de Costa Rica.

7. La oferta como su copia y anexos deben ser firmadas por el oferente o su representante legal (aportar fotocopia de la cédula). En caso de ser una Compañía, deberá indicarse claramente el nombre o la razón social completa y las citas de inscripción en el Registro Público y de ser persona física debe quedar claramente establecida la identidad del oferente.

8. Indicar domicilio exacto de la empresa, número de teléfono, número de fax, número móvil y correo electrónico, por estos medios se le comunicará todas las notificaciones referentes a esta contratación.

9. De acuerdo con el Artículo 17 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, cuando el oferente sea una sociedad costarricense deberá presentar una certificación pública sobre la existencia legal de la sociedad y sobre la personería legal de quién en su nombre comparece y de la propiedad de sus cuotas y acciones de la sociedad, a excepción de aquellos inscritos en el Registro de Proveedores y que ya cumplieron con los mismos dentro del año actual, para lo cual debe aportar copia de los documentos entregados al Banco.

10. Presentar declaración jurada de:

    10.1. Que no lo alcanzan las prohibiciones para contratar, establecidas en el Artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.

    10.2. Encontrarse al día en las obligaciones relativas al régimen de impuestos a que hace referencia el Artículo 65 Inciso A del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

    10.3. Cumplir con la Directriz #34 del Poder Ejecutivo, publicada en la Gaceta #39 del 25 de febrero del 2002; es deber ineludible a la empresa contratante cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo. El Banco verificará periódicamente el cumplimiento de dichas obligaciones, para lo que el adjudicatario se compromete a suministrar en forma inmediata los documentos e información que le sean requeridos.

    10.4. Según Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, # 7476 y el Reglamento contra el Hostigamiento Sexual en el Conglomerado BCR, publicado en La Gaceta No. 239 del 09 de diciembre de 2010, todo oferente deberá presentar declaración jurada, que conoce los alcances de esta normativa y cumplirá con lo ahí regulado, con respecto a la prohibición de realizar actos que puedan considerarse lesivos a dicha normativa. En virtud de lo anterior, durante el procedimiento de contratación deberán los empleados o representantes del oferente abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso u hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR.

    10.5. **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,

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

13. **Garantía de Participación:**

13.1. Depositar una garantía de participación de **USD$7.875,00** a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de **60 días hábiles como mínimo** a partir de la fecha de la apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establecen los artículos 37 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

13.2. 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

13.3. 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 Contratación Administrativa para la confección del comprobante, copia del cual debe adicionase a la oferta.

13.4. No se admitirán cartas de garantías emitidas por el Banco de Costa Rica

13.5. Cuando se depositen certificados de depósito a plazo o bonos como garantía de participación, deben contar con las siguientes características:

- Emitirse a la orden y no al portador

- El plazo del título valor debe ser igual o inferior al establecido para la garantía, 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 deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.

13.6. La garantía de participación (excluyendo las garantías realizadas en efectivo, que corresponde al punto 13.3) debe ser depositada en el tercer piso, edificio central, oficina de Valores en Custodia, el recibo que le extenderá esa oficina deberá adjuntarlo a la oferta, así como fotocopia del documento aportado en garantía.

13.7. La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los ocho días hábiles siguientes a la firmeza de la adjudicación, excepto la que corresponde al oferente favorecido, la cual se devolverá una vez que presente la garantía de cumplimiento.

14. **Forma del precio a ofertar o esquema de cotización:**

14.1. Debe ofertar el precio (único – unitario) por hora profesional de soporte preventivo, mantenimiento correctivo y desarrollo evolutivo.

14.2. El precio deberá ser preferiblemente en colones costarricenses, incluyendo todos los impuestos que apliquen, si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, además de cualquier tasa, sobretasa y aranceles de importación, así como los demás impuestos del mercado local.

14.3. De conformidad con el artículo 26 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.

14.4. Los precios se deben expresar en números y letras coincidentes y se entienden fijos definitivos e invariables, y en caso de divergencia entre el monto ofrecido en números y el ofrecido en letras prevalecerá el indicado en letras. El Banco no reconocerá ningún cargo adicional que no haya sido incluido en la oferta.

14.5. Esta contratación se realizará bajo la modalidad de servicios por demanda de acuerdo con lo establecido en el artículo 163 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 4.500,00 (cuatro mil quinientas) horas por año.

15. Forma de Pago:

15.1. El pago del desarrollo evolutivo se efectuará contra la aceptación de cada entregable establecido en el plan de trabajo acordado junto con la entrega de pruebas técnicas y con el informe de horas efectivamente laboradas, el cual

debe estar respaldado por un entregable de acuerdo al criterio de aceptación definido.

15.2. El pago del mantenimiento correctivo se efectuará contra la aceptación de la bitácora de horas laboradas y el informe escrito sobre la atención del incidente o falla.

15.3. El pago del soporte preventivo se efectuará contra el reporte de horas entregado por el proveedor y aprobado por el Banco.

15.4. Las facturas correspondientes a los servicios descritos deberán ser entregadas en la Gerencia de Fábrica de Software para su respectivo trámite.

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

15.6. El pago se hará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de factura en la Oficina Contratación Administrativa, siempre y cuando conste en la factura el Visto Bueno de la Gerencia de Fábrica de Software.

15.7. 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 de la moneda extranjera establecido por el Banco Central de Costa Rica vigente el día de pago. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

15.8. Toda transacción deberá respaldarse con facturas o comprobantes que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación Directa y deberán presentar un claro desglose de los servicios suministrados incluidos en la misma.

15.9. 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.

15.10. Las facturas deben ser elaboradas a nombre del Banco de Costa Rica.

16. Si tiene cuenta corriente con este Banco, indicar el número, nombre y lugar de apertura y el número de cuenta del Banco al que se debe realizar la transferencia.

17. De acuerdo a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, No se permite la presentación de oferta en conjunto.

18. **Plazo de entrega y/o instalación**:

18.1. Para el desarrollo evolutivo los plazos de entrega estarán indicados en los planes de trabajo definidos por la empresa y aprobados por el Banco para cada requerimiento solicitado.

18.2. Para el mantenimiento correctivo la empresa deberá responder a las solicitudes realizadas por el Banco de acuerdo al punto 6.5. del Anexo, sobre acuerdos de niveles de servicio.

18.3. Para el soporte preventivo la empresa deberá cumplir con las visitas programadas y previamente coordinadas con el personal de la Gerencia de Fábrica de Software

19. **Plazo de inicio:** El adjudicatario deberá iniciar la prestación del servicio en un plazo máximo de 3 días hábiles, contados a partir del comunicado por parte de la oficina de Contratación Administrativa, al contratista de que el contrato esta formalizado, listo para su ejecución y que una copia esté lista para su retiro.

20. **Lugar de entrega del producto o servicio:** Los servicios podrán ser requeridos de manera presencial en la oficina del Banco de Costa Rica en Aranjuez ubicada avenidas 9-11, Calle 25, Oficinas Centrales en San José Centro calles cuatro y seis, avenidas central y segunda o de forma remota según las necesidades del Banco para lo cual se proveerán oportunamente los mecanismos y accesos que sean requeridos.

21. **Cláusula penal:**

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

21.1.1. Para el mantenimiento correctivo:

- Incidencia de Severidad 1:

En caso de que el Contratista no entregue en el plazo establecido el entregable acordado en el plan de trabajo, se cobrará por concepto de penalización un 0,8% por hora de atraso, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable.

- Incidencia con Severidad 2:

En caso de que el Contratista no entregue en el plazo establecido el entregable acordado en el plan de trabajo, se cobrará por concepto de penalización un 0,7% por hora de atraso, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable.

- Incidencia con severidad 3:

En caso de que el Contratista no entregue en el plazo establecido el entregable acordado en el plan de trabajo, se cobrará por concepto de penalización un 0,6% por día natural de atraso, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable.

21.1.2. Para el soporte preventivo:

En caso de que el Contratista no entregue en el plazo establecido el entregable acordado en el plan de trabajo, se cobrará por concepto de penalización un 0,7% por día natural de atraso, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable.

21.1.3. Para el desarrollo evolutivo:

En caso de que el Contratista no entregue en el plazo establecido el entregable acordado en el plan de trabajo, se cobrará por concepto de penalización un 0,7% por día natural de atraso, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable.

21.2. Adicionalmente, las horas que el contratista deba invertir en corregir las fallas generadas y que sean imputables al trabajo realizado no serán computables dentro de las horas contratadas, ni pagadas por el Banco.

21.3. Esta cláusula penal pretende actuar de modo coercitivo para que el proveedor vigile el buen desarrollo de la contratación y no se vea afectado por incumplimientos.

21.4. En caso de incumplir con el plazo de entrega establecido, el Banco retendrá de manera provisional la penalización en el que incurra el contratista, que será aplicada previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta. Queda entendido que toda suma por este concepto, será rebajada de las facturas presentadas al cobro.

22. **Vigencia de la Oferta:** No podrá ser menor de 30 días hábiles a partir de la recepción de la oferta. 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.

23. **Garantía de buen funcionamiento:** Si ocurre un error correspondiente a un requerimiento de la presente contratación en los siguientes 3 meses desde su aceptación por el Banco, el contratista debe realizar la corrección de errores de programación y el tiempo utilizado no será pagado por parte del Banco.

24. **Vigencia del contrato:** Será por un año.

25. **Procedimientos de control de calidad.** El Banco podrá aplicar el proceso de pruebas que considere necesario según lo establecen los procedimientos definidos por la Gerencia de Fábrica de Software

26. **Administrador del Contrato:** La Gerencia de Fábrica de Software y será la encargada de vigilar la correcta ejecución de esta contratación, colaborador del Banco asignado: Sr. Johnny Chavarría Cerdas Gerente, Gerencia Fábrica de Software, correo electrónico: jgchavarria@bancobcr.com, teléfono: 2211-1111, Extensión: 73308.

27. **Experto técnico asignado**: Carlos Zamora Retana, correo electrónico czamora@bancobcr.com, número 2527-3300 ext. 73315.

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 se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente contratación, evaluando aquella oferta que ajustadas al cartel y a los parámetros de

evaluación resulten las más convenientes o de rechazarlas todas, si así lo estima necesario.

30. La formalización de esta negociación deberá realizarse en un plazo no mayor a 20 días hábiles, mediante contrato que elaborará el Banco de Costa Rica.

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

32. Especificaciones Técnicas Mínimas y Otras Condiciones Técnicas: Ver Anexo #1.

33. 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.

34. El Banco se reserva el derecho de verificar la información suministrada.

Requisitos que deberá cumplir el oferente favorecido

35. Los requisitos de formalización deben ser rendidos en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el Banco los solicite. Este plazo está incluido en el establecido para formalizar señalado en el punto 30.

36. **Garantía de cumplimiento:** El Contratista deberá depositar una garantía de cumplimiento por un 10% del monto adjudicado anual a favor del Banco de Costa Rica, a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de 45 días hábiles adicionales a la vigencia del contrato, contados a partir de los documentos de formalización, ésta garantía deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

    36.1. 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 Contratación Administrativa para solicitar la confección del comprobante de Garantía.

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

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

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

        36.4.1. 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 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.

36.4.2. 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.

36.4.3. 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 contratación.

36.4.4. La garantía cumplimiento (a excepción de ser un depósito en efectivo, ver punto 36.1.) 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.

37. Toda duda en relación con las Garantías, tanto de participación como cumplimiento será atendida únicamente a través de la Oficina Contratación Administrativa.

38. Al formalizar el negocio, el Banco realizará las verificaciones electrónicas señaladas en el punto 11 del cartel.

39. 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.

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

41. La Oficina Contratación Administrativa (Telf. 2287-9592 Ext.79592 o 79587.) tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto

42. Para la revisión del expediente, el horario es de 9:00 A.M. a 2:00 P.M.

Oficina Contratación Administrativa.

Rodrigo Aguilar Solórzano,
Supervisor.

RAS/RJHR.*

Especificaciones mínimas requeridas
Anexo #1

1. Objeto de la Contratación:

Proveer al Banco de 4500 (cuatro mil quinientos) horas de servicios para el soporte preventivo, mantenimiento correctivo y desarrollo evolutivo para la suite colaborativa del Team Foundation Server (TFS).

2. Condiciones Técnicas:

2.1. Se debe entender por desarrollo evolutivo y mantenimiento correctivo lo referente a nuevos requerimientos que el Banco defina según sus necesidades de mejora o por atención de incidentes o fallas y que el Contratista debe atender para la suite colaborativa del Team Foundation Server (TFS).

2.2. El desarrollo evolutivo incluye lo siguiente:

- 2.2.1. El contratista debe realizar el análisis, el desarrollo o configuración, las validaciones o verificaciones de los ajustes aplicados según los nuevos requerimientos dados por el Banco y generar la documentación técnica necesaria que los respalde.
- 2.2.2. El contratista deberá garantizar la adecuada implementación de los ajustes aplicados, así como el entrenamiento y acompañamiento requeridos para lograrlo.
- 2.2.3. El contratista debe desarrollar e implementar los reportes que defina el Banco y según las necesidades de información requeridas por el mismo.
- 2.2.4. El contratista debe asegurar la transferencia del conocimiento al personal del Banco seleccionado por el mismo, en temas relacionados con la implementación de los nuevos requerimientos solicitados.
- 2.2.5. En caso requerido el contratista debe brindar la documentación solicitada que el Banco considere necesaria para cumplir con la implementación de los nuevos requerimientos solicitados.

2.3. El mantenimiento correctivo incluye lo siguiente:

- 2.3.1. El contratista debe atender los incidentes o fallas de operación de la suite colaborativa del Team Foundation Server (TFS), que el Banco considere deben ser atendidos por el contratista.
- 2.3.2. El contratista debe brindar el soporte correctivo de acuerdo a lo estipulado en el punto "Acuerdo de niveles de servicio".
- 2.3.3. El contratista debe brindar soporte en sitio, cuando el Banco lo solicite, incluye temas como la realización de:
  - 2.3.3.1. Actualizaciones de plataforma.
  - 2.3.3.2. Actualizaciones de arquitectura.
  - 2.3.3.3. Actualizaciones de bases de datos.
  - 2.3.3.4. Actualizaciones de aplicación.
  - 2.3.3.5. Cualquier otra labor producto de esta contratación y que esté relacionada con el soporte correctivo de la suite.
- 2.3.4. El contratista debe dar soporte para:
  - 2.3.4.1. Atención y solución de incidentes o fallas.
  - 2.3.4.2. Consultas (básicas, intermedias y avanzadas).
  - 2.3.4.3. Brindar sugerencias y entrenamiento sobre buenas prácticas.
- 2.3.5. Para atender la situación reportada el contratista debe:
  - 2.3.5.1. Realizar el análisis técnico de la situación reportada.
  - 2.3.5.2. Realizar los cambios en la configuración que considere necesarias, según el análisis técnico realizado.
  - 2.3.5.3. Ejecutar las validaciones o verificaciones (pruebas o laboratorios) necesarias.
  - 2.3.5.4. Generar la documentación técnica requerida (según apliquen los estándares del Banco).
  - 2.3.5.5. Implementar la solución de la situación reportada.
  - 2.3.5.6. Acompañar en las validaciones o verificaciones (pruebas) post-implementación de los cambios o ajustes realizados.
- 2.3.6. El Banco suministrará al contratista la información que estime conveniente para solucionar los incidentes o fallas reportados. Esto incluye bitácoras y "logs" al que el contratista no tenga acceso.

2.4. El soporte preventivo incluye al menos los siguientes servicios:

- 2.4.1. El contratista debe realizar en común acuerdo con el Banco, revisiones preventivas en las aplicaciones y su relación con la infraestructura que la soporta, según las necesidades requeridas.

2.4.2. El contratista debe aplicar procedimientos, configuraciones y actualizaciones que colaboren con la prevención de errores o la detección de mejoras en el rendimiento del producto, transferencia de conocimiento y documentación.

2.4.3. El contratista debe aplicar los "service packs" a los componentes de la infraestructura que así lo requieran.

2.4.4. El Banco suministrará al contratista la información que estime conveniente para realizar el mantenimiento preventivo. Esto incluye bitácoras y "logs" al que el contratista no tenga acceso.

2.5. **Conocimiento técnico requerido por parte del proveedor o contratista.**

2.5.1. El oferente debe aportar un perfil de la empresa donde indique como mínimo lo siguiente:

2.5.1.1. Debe presentar certificación que indique ser Gold Certified Partner de Microsoft.

2.5.1.2. Debe aportar evidencias que demuestren contar como mínimo con las siguientes certificaciones (Partnership con Microsoft) vigentes:

2.5.1.2.1. Microsoft Partner GOLD en DevOps

2.5.1.2.2. Microsoft Partner GOLD en Colaboración y Contenido

2.5.1.2.3. Microsoft Partner GOLD en Data Analytics

2.5.1.2.4. Microsoft Partner GOLD en Proyectos y Portafolios

2.5.1.3. Debe aportar una declaración jurada para demostrar su experiencia mínima de 5 años en la instalación, configuración y puesta en marcha de los paquetes de Microsoft Team Foundation Server y Microsoft Sharepoint Server; así como experiencia en la implementación de metodologías de desarrollo en el TFS: ágil-Scrum. Para tal fin, deberá aportar una lista de al menos tres empresas clientes a quienes les hayan prestado los servicios como los que se requieren contratar y donde al menos 2 de ellas deberán formar parte de las "Entidades Financieras" supervisadas por la SUGEF. El Banco se reserva el derecho de verificar esta información por lo que los datos del contacto en dichas empresas deberán estar actualizados. Dicha lista deberá ser presentada en el siguiente formato:

Nombre de la empresa	Descripción del trabajo realizado	Periodo de realización del trabajo	Nombre de la persona contacto	Número de teléfono

2.6. **Condiciones del equipo humano de parte del contratista.**

2.6.1. El oferente debe garantizar al Banco que los recursos humanos que prestarían los servicios cumplen al menos con los siguientes requisitos:

2.6.1.1. Tener dominio del idioma español.

2.6.1.2. Todos los funcionarios al menos deben ser Bachiller en Ingeniería de sistemas o carrera afín.

2.6.1.3. Todos los funcionarios deben tener experiencia comprobada en metodología Ágil en el marco de trabajo Scrum.

2.6.1.4. Contar con alguna de las siguientes certificaciones:

2.6.1.4.1. Microsoft MCSE (Certified Solutions Expert)

2.6.1.4.2. Microsoft MCSA (Certified Solutions Associate certification)

2.6.1.4.3. Microsoft MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate: SQL Server 2012)

2.6.1.4.4. Microsoft MCSE (Microsoft Certified Share Point)

2.6.1.4.5. Microsoft MCT (Microsoft Certified Trainer)

2.6.1.4.6. Microsoft MCSD (Microsoft Certified Solutions Developer: Application lifecycle managment)

2.6.1.5. Los recursos ofertados deben de contar con la siguiente experiencia, al menos un recurso por cada una de los siguientes puntos:

2.6.1.5.1. Tener tres (3) años mínimos de experiencia en la implementación de metodologías de desarrollo de software: cascada, Ágil y una combinación de ambas (híbrida).

2.6.1.5.2. Tener tres (3) años mínimos de experiencia instalando, configurando y brindando soporte sobre la plataforma Microsoft Team Foundation Server (TFS).

2.6.1.5.3. Tener tres (3) años mínimos de desarrollo en Sharepoint.

2.6.1.5.4. Tener tres (3) años mínimos de experiencia en el desarrollo e implementación de aplicaciones utilizando como Bases de datos SQL Server 2008 o superior.

2.6.1.5.5. Tener tres (3) años mínimos de experiencia en el desarrollo e implementación de reportes utilizando Reporting Services 2008 o superior.

2.7. El oferente debe presentar una declaración jurada que demuestre la experiencia y certificaciones de cada uno de los miembros del equipo de trabajo ofertado. En ella se debe indicar al menos la siguiente información:

2.7.1. Nombre del recurso.
2.7.2. Nombre del proyecto.
2.7.3. Período de trabajo.
2.7.4. Detallar las actividades que desarrolló y tiempo dedicado, apoyando y comprobando las condiciones solicitadas en los proyectos que ha participado, así como la metodología de trabajo utilizada.
2.7.5. Nombre y número de teléfono del contacto de la empresa.
2.7.6. Correo electrónico del contacto de la empresa.
2.7.7. Copia de Certificaciones: cuadro de certificaciones emitido por el fabricante (Microsoft) conocido como "Transcript".
2.7.8. Copia de Títulos universitarios.

2.8. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la oferta.

2.9. Si durante la ejecución del contrato, el Banco considera que alguno de los miembros del equipo de trabajo del contratista no es de su entera satisfacción, éste debe sustituirlo (s) en un plazo no mayor a una semana, una vez que el Banco se lo solicite por escrito.

2.10. Cuando el contratista por motivos justificados tenga que sustituir el recurso asignado al Banco, debe hacerlo por otro de iguales o superiores características solicitadas en el presente cartel; además, debe entregar a la administración una solicitud formal indicando los motivos del cambio. Esta sustitución será efectiva una vez que el Banco lo autorice.

2.11. Los miembros del equipo de trabajo que el contratista presente para la atención de esta contratación, deben respetar las normas de conducta y cultura del Banco y su personal.

2.12. Metodología de trabajo.

2.12.1. Para el desarrollo evolutivo se trabajará de la siguiente manera:

2.12.1.1. Le será comunicado al contratista la asignación de un requerimiento, esto se realizará mediante comunicación vía correo electrónico o por medio de la herramienta TFS.

2.12.1.2. El Contratista para atender el requerimiento deberá utilizar la herramienta que el Banco ponga a disposición, actualmente se utilizará la herramienta TFS, no obstante en caso que el Banco lo determine podrá utilizar alguna otra, en la cual deberá:

2.12.1.2.1. Ingresar a la herramienta para conocer, analizar y estimar el requerimiento, el Banco brindará el acceso necesario a la herramienta.

2.12.1.2.2. El contratista deberá participar de las ceremonias Scrum en las cuales sea convocado, para efectos de comprensión, estimación y seguimiento del requerimiento.

2.12.1.2.3. Elaborar, un plan de trabajo que incluya las actividades por realizar y su duración estimada, así como los entregables identificados, este plan debe ser ingresado a la herramienta dentro del plazo acordado entre ambas partes para esta tarea.

2.12.1.2.4. Dicha propuesta será revisada, evaluada, comunicada y autorizada por el Banco para iniciar su ejecución. El proveedor se deberá ajustar a la metodología definida por el Banco para el cumplimiento del Plan de Trabajo, actualmente se trabaja bajo el marco Scrum.

2.12.1.2.5. 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".

2.12.1.3. El Contratista durante su participación en la atención del requerimiento deberá cumplir con lo solicitado así como con lo indicado como criterios de aceptación para dicho requerimiento, deberá actualizar en forma obligatoria el avance de sus trabajos en la herramienta TFS al menos una vez al día, o bien, según la indicación que el personal del Banco así lo solicite.

2.12.1.4. Para los errores de programación o configuración, 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.

2.12.1.5. 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, y de acuerdo a los argumentos brindados por el Contratista, el Banco indicará qué porcentaje se aplica o no al plan de trabajo.

2.12.1.6. Para cambios al plan de trabajo producto de nuevas normativa y estándares, se debe de realizar el siguiente proceso:

2.12.1.6.1. El Banco debe comunicar formalmente al Contratista del cambio o nueva normativa publicada. Si los cambios de normativa afectan los tiempos identificados en el plan de trabajo, el Contratista debe informar al Banco como máximo cinco (5) 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 por medio de un visto bueno de la Gerencia de Fábrica de software.

2.12.2. Para el mantenimiento correctivo se trabajará de la siguiente manera:

2.12.2.1. El Banco reportará al contratista el incidente o falla, ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

2.12.2.2. El Banco y el contratista deberán dejar constancia escrita de la situación reportada, así como la fecha y hora del reporte. Para el caso de incidencias de severidad 1 (según se detalla en el punto sobre "Acuerdo de niveles de servicio"), se dará prioridad al reporte vía telefónica.

2.12.2.3. Si la situación se presenta cuando el contratista se encuentre en el Banco, su atención iniciará de inmediato una vez efectuado el reporte del problema.

2.12.2.4. Si el contratista no está presente en el Banco, la situación debe ser atendida de acuerdo al punto sobre "Acuerdos de niveles de servicio".

2.12.2.5. Al resolverse la situación, el contratista informará mediante un reporte escrito al Banco la resolución de la situación, las causas de ésta y las horas utilizadas en la atención del incidente o falla. El reporte debe contener al menos la siguiente información:

2.12.2.5.1. Número de boleta o reporte.
2.12.2.5.2. Fecha de la solicitud por parte del Banco.
2.12.2.5.3. Fecha atención del reporte.
2.12.2.5.4. Descripción detallada de la situación atendida.
2.12.2.5.5. Tipo del servicio (soporte correctivo severidad 1 ó 2 ó 3,).
2.12.2.5.6. Datos del contacto del Banco con quienes se interactúo.
2.12.2.5.7. Día inicio del trabajo, hora y minutos de inicio del trabajo.
2.12.2.5.8. Día final del trabajo, hora y minutos de finalización del trabajo.
2.12.2.5.9. Total de horas laboradas.
2.12.2.5.10. Total de hora facturables.
2.12.2.5.11. Nombre y firma de los responsables de ambas partes.

2.12.2.6. Este reporte escrito debe ser valorado y aprobado por el Banco para el respectivo pago.

2.12.2.7. Si durante la revisión de los incidentes o fallas, cambios o mejoras solicitadas en conjunto con el Banco, se detectan errores de programación o configuración (se entiende por error el mal funcionamiento de una rutina o una configuración, en función de los requerimientos solicitados por el Banco y aprobados por ambas partes), los primeros serán corregidos por el Contratista y no serán computables como tiempo utilizado por el Banco.

2.12.2.8. Para cualquier cambio que surja durante la revisión y que esté fuera de los alcances de los requerimientos acordados entre las partes, el tiempo que requiera el Contratista para su mantenimiento o ajuste, será computable dentro de las horas ofrecidas en el presente contrato.

2.12.2.9. El Contratista se compromete a entregar al Banco todos los cambios certificados por un proceso de control de calidad formal, incluye la presentación de la evidencia de dicho proceso, según las especificaciones funcionales, operativas, de seguridad y de documentación solicitadas por el Banco.

2.12.2.10. El Banco suministrará al contratista la información que estime conveniente para la atención de incidentes o fallas, esto incluye bitácoras y "logs" al que el contratista no tenga acceso.

2.12.2.11. El Contratista debe respetar los estándares de seguridad, estándares de diseño, de arquitectura, de base de datos y configuración de servidores del Banco; por lo que cada solución será analizada, evaluada y aprobada con base a dichas normas.

2.12.2.12. En caso de que los requerimientos del Banco, abarquen solamente el uso de horas para entrenamiento o transferencia de conocimiento, se procederá al pago de las mismas una vez finalizado y aceptado por parte del Banco, el respectivo entrenamiento o transferencia de conocimiento.

2.12.3. Para el soporte preventivo se trabajará de la siguiente manera:

2.12.3.1. El contratista debe realizar previo acuerdo con el Banco, revisiones preventivas sobre las aplicaciones instaladas, su funcionamiento y su relación con la infraestructura que la soporta (por ejemplo: en cuanto a capacidad y rendimiento).

2.12.3.2. El contratista debe aplicar los procedimientos, configuraciones y actualizaciones que colaboren con la prevención de errores o la detección de mejoras en el rendimiento del producto, capacitación y documentación.

2.12.3.3. El contratista debe garantizar la aplicación de las actualizaciones o parches requeridos a los componentes de la infraestructura.

2.12.3.4. El Banco suministrará al contratista la información que estime conveniente para la identificación de oportunidades de mejora, esto incluye bitácoras y "logs" al que el contratista no tenga acceso.

2.12.3.5. Al finalizar las revisiones preventivas, el contratista informará mediante un reporte escrito al Banco los resultados obtenidos, incluyendo el detalle de las acciones preventivas ejecutadas al momento de la visita. El reporte debe contener al menos la siguiente información:

2.12.3.5.1. Número de visita (consecutivo).

2.12.3.5.2. Fecha de la visita.

2.12.3.5.3. Listado de acciones preventivas ejecutadas.

2.12.3.5.4. Descripción detallada de los resultados obtenidos para cada acción preventiva ejecutada.

2.12.3.5.5. Datos del contacto del Banco con quienes se interactúo.

2.12.3.5.6. Nombre y firma de los responsables de parte de la empresa.

2.12.3.6. Este reporte escrito debe ser valorado y aprobado por el Banco para el respectivo pago.

2.13. **Procedimientos para el control de horas profesionales consumidas.**

2.13.1. Para el caso de desarrollo evolutivo se realizará contra plan de trabajo formalmente establecido o por reporte de horas entregado por el proveedor y aprobado por el Banco para el caso del mantenimiento correctivo y soporte preventivo.

3. Vigencia del contrato:

La vigencia del contrato será por **un año**.

4. Condiciones de confidencialidad:

4.1. El Adjudicatario debe firmar ante el Banco, un documento de Compromiso de Confidencialidad tanto de las aplicaciones como de los datos, así como de cualquier información que debido a su trabajo conociere.

4.2. De requerirse la salida de información de los sistemas del Banco de Costa Rica se hará bajo permiso expreso del usuario encargado, el Contratista deberá efectuar la solicitud por escrito con la respectiva justificación.

4.3. 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.

5. Garantía de buen funcionamiento:

Si ocurre un error correspondiente a un requerimiento de la presente contratación en los siguientes 3 meses desde su aceptación por el Banco, el contratista debe realizar la corrección de errores de programación y el tiempo utilizado no será pagado por parte del Banco.

6. Criterios de aceptación:

6.1. Para el **desarrollo evolutivo**: el criterio de aceptación estará en función de cada requerimiento solicitado, de acuerdo a lo definido y comunicado al contratista. La certificación se realizará de acuerdo a los entregables solicitados y sus criterios de aceptación definidos.

6.2. Para el **mantenimiento correctivo**: los reportes hechos por el Banco se deberán resolver, de acuerdo al nivel de severidad establecido para cada incidencia o falla reportada, y se dará por aceptado cuando el personal del Banco acepte el reporte respectivo de aprobación.

6.3. Para el **soporte preventivo**: las visitas acordadas deberán ser ejecutadas y se darán por aceptadas cuando el personal del Banco acepte el reporte respectivo de aprobación.

6.4. En todos los casos descritos anteriormente y para efectos de proceder con la aceptación y pago de los servicios recibidos, se deberá contar con el visto bueno de la Gerencia de Fábrica de software.

6.5. El Contratista se compromete a cumplir los siguientes acuerdos de niveles de servicio, durante la vigencia del contrato más el período de garantía de buen funcionamiento:

Descripción SLA	El SLA para **mantenimiento correctivo** requerido de parte del Banco de Costa Rica incluye la vigencia del contrato más el período de garantía de buen funcionamiento establecido.
Disponibilidad del servicio	Todo conforme a la sección denominada "Horario de atención del servicio de soporte" detallado en este SLA.
Responsabilidad de la garantía del contratista	El detalle de las responsabilidades del Contratista sobre la garantía, está debidamente indicadas en el pliego del cartel en la sección: 12.3. El mantenimiento correctivo.
Horario de atención del servicio	24x7 de acuerdo a lo establecido en el apartado de los tiempos de atención, respuesta y solución.
Canales de comunicación para reportar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas.	-Teléfono, con número de extensión de ser necesario, del centro de contactos del Contratista. -Teléfono móvil de los contactos del contratista que brindan el soporte conforme a la lista dada en la oferta. -Correo electrónico de los contactos del contratista que brindan el soporte conforme a la lista dada en la oferta. -Boleta digital mediante página web del Contratista o por correo electrónico.
Tiempos de atención, respuesta y solución	Al momento de realizar el reporte, el Banco informará al contratista, el nivel de incidencia a aplicar; lo anterior de acuerdo con los siguientes criterios: **Incidencia de Severidad 1:** Se define como situaciones de impacto crítico, funcionalidades que interrumpan la operación en desarrollo o pruebas, que el Banco requiera y con un plazo máximo de solución de 8 horas naturales, contado a partir del reporte del incidente. **Incidencia con Severidad 2:** Se define como las situaciones anormales de impacto significativo sobre el accionar general de la solución (ejemplo: la funcionalidad del sistema o errores que restringen el uso parcial del producto, que no opera de acuerdo con las especificaciones técnicas o existe una pérdida parcial de funcionalidad), debe darse la solución en un plazo máximo de 24 horas naturales, contado a partir del reporte del incidente. **Incidencia con severidad 3:** Se define como errores o

	situaciones de configuraciones que no impacten el funcionamiento normal de la plataforma, ante este tipo de severidad la atención para solventar dudas técnicas sobre el accionar de las plataformas, deberá darse en un plazo máximo de 48 horas naturales, contadas a partir del reporte del incidente.
Ubicación geográfica del contratista	Según sea el tipo de solicitud, la atención se brindará por medio telefónico, correo electrónico, de forma remota o en sitio.
Penalización por tiempos de respuesta	Aplica lo estipulado en el apartado "29. Cláusula penal" del presente contrato.
Planes de contingencia	El contratista deberá tener la capacidad de dar soporte bajo condiciones de emergencia, que pueden ser o no ser provocadas por errores de sistemas, pero sí por los componentes de los mismos (bases de datos, servidor de aplicaciones, equipo de comunicaciones, o cualquier otro componente que sea parte de la plataforma), que están en los ambientes de desarrollo y de pruebas y ante las cuales se debe restaurar el funcionamiento bajo las condiciones normales de operación del sistema.
Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y Monitoreo)	- Tiempos de atención de parte del Contratista para la atención de Fallas.

Descripción SLA	El SLA para **soporte preventivo** requerido de parte del Banco de Costa Rica incluye la vigencia del contrato más el período de garantía de buen funcionamiento establecido.
Disponibilidad del servicio	Todo conforme a la sección denominada "Horario de atención del servicio de soporte" detallado en este SLA.
Responsabilidad de la garantía del contratista	El detalle de las responsabilidades del Contratista sobre la garantía, está debidamente indicadas en el pliego del cartel en la sección: 12.4. El soporte preventivo.
Horario de atención del servicio	**Lunes a Viernes** 8:00 am a 17:00 Horario de Costa Rica, contemplando feriados de ley de Costa Rica. Para el caso del soporte preventivo el proveedor y el Banco acuerdan con anticipación la visita para realizar dicho soporte, para lo cual estarán generando un calendario para el soporte preventivo.
Canales de comunicación para reportar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas.	-Teléfono, con número de extensión de ser necesario, del centro de contactos del Contratista. -Teléfono móvil de los contactos del contratista que brindan el soporte conforme a la lista dada en la oferta. -Correo electrónico de los contactos del contratista que brindan el soporte conforme a la lista dada en la oferta. -Boleta digital mediante página web del Contratista o por correo electrónico.
Tiempos de atención, respuesta y solución	El Banco en conjunto con el Proveedor acordará las visitas requeridas con el día, mes del año y los recursos asignados para realizar el soporte preventivo.

Ubicación geográfica del contratista	Según sea el tipo de solicitud, la atención se brindará por medio telefónico, correo electrónico, de forma remota o en sitio.
Penalización por tiempos de respuesta	Aplica lo estipulado en el apartado "29. Cláusula penal" del presente contrato.
Planes de contingencia	El Contratista debe garantizar al Banco que en caso de ser necesario está en capacidad de realizar el soporte preventivo en las fechas acordadas.
Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y Monitoreo)	Cantidad de visitas realizadas para dar soporte preventivo durante un año.

Descripción SLA	El SLA para el **desarrollo evolutivo** requerido de parte del Banco de Costa Rica incluye la vigencia del contrato más el período de garantía de buen funcionamiento establecido.
Disponibilidad del servicio	Todo conforme a la sección denominada "Horario de atención del servicio de soporte" detallado en este SLA.
Responsabilidad de la garantía del contratista	El detalle de las responsabilidades del Contratista sobre la garantía, está debidamente indicadas en el pliego del cartel en la sección: 12.2. El desarrollo evolutivo.
Horario de atención del servicio	24x7 de acuerdo a lo establecido en el apartado de los tiempos de atención, respuesta y solución.
Canales de comunicación para reportar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas.	-Teléfono, con número de extensión de ser necesario, del centro de contactos del Contratista. -Teléfono móvil de los contactos del contratista que brindan el soporte conforme a la lista dada en la oferta. -Correo electrónico de los contactos del contratista que brindan el soporte conforme a la lista dada en la oferta. -Boleta digital mediante página web del Contratista o por correo electrónico.
Tiempos de atención, respuesta y solución	El proveedor deberá cumplir los tiempos y entregables acordados en el plan de trabajo establecido.
Ubicación geográfica del contratista	Según sea el tipo de solicitud, la atención se brindará por medio telefónico, correo electrónico, de forma remota o en sitio.
Penalización por tiempos de respuesta	Aplica lo estipulado en el apartado "29. Cláusula penal" del presente contrato.
Planes de contingencia	El Contratista debe garantizar al Banco que en caso de ser requerido está en capacidad de realizar el desarrollo evolutivo sin modificar la fecha de compromiso establecida.
Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y Monitoreo)	- Cumplimiento de los tiempos, hitos y entregables establecidos en el plan de trabajo.

——Última Línea.——