Banco de Costa Rica

Licitación Abreviada #2016LA-000017-01

"Contratación de mantenimiento evolutivo, consultivo, preventivo – correctivo del sitio transaccional del portal de servicios registrales rnpdigital.com, y soporte operativo de los ambientes de pruebas y producción donde reside este sistema".

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las **diez horas con treinta minutos (10:30 A.M.) del 27 de junio del 2016** para la contratación en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones.

1.1. Esta negociación se regirá por lo establecido por 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 2-11-06 y lo establecido en el artículo 163 del RLCA.

2. Los participantes deben tomar en cuenta que EL ORDEN DE LAS RESPUESTAS EN LA OFERTA, SE AJUSTE 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 considera conveniente (excepto en los requerimientos técnicos), el oferente puede indicar que se da por enterado, acepta y cumple con lo señalado.

3. 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.

4. 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/acercadelbcr/proveedores/Principios_Pacto_Global.html
- http://www.bancobcr.com/acercadel bcr/proveedores/Curso_para_Proveedores.html

Condiciones Generales

5. La oferta debe ser presentada en papel común, **original** y una **copia**, 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, **LICITACION ABREVIADA #2016LA-000017-01 "Contratación de mantenimiento evolutivo, consultivo, preventivo – correctivo del sitio transaccional del portal de servicios registrales rnpdigital.com, y soporte operativo de los ambientes de pruebas y producción donde reside este sistema",** y depositarla en el buzón para contrataciones, en la Oficina de Contratación Administrativa, ubicada en el tercer piso del edificio de Oficina Central.

6. La oferta original deberá ser firmada por el oferente o su representante legal. **Aportar copia de la cédula de identidad de la persona que firma la oferta**. En caso de ser una Compañía, deberá indicarse claramente el nombre o la razón social completa y las citas de inscripción en el Registro Público y de ser persona física debe quedar claramente establecida la identidad del oferente.

7. Todos los oferentes deben presentar los requisitos y documentos requeridos, ya que no se tomarán en cuenta los presentados en otros concursos, ni los que se presenten en forma extemporánea.

8. Indicar domicilio exacto, número de teléfono y número de fax.

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 copia vigente de la 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 con el detalle de los propietarios.

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 de 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 cual el adjudicatario se compromete a suministrar en forma inmediata los documentos e información que le sean requeridos.

10.4. Según la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, No. 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 declarar 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.

10.5. 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.

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

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

12.1. 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.

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

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

13.1. Un timbre de la Ciudad de las Niñas de ¢-20,00, según Ley #6496 del 10 de septiembre de 1981.

13.2. Un timbre del Colegio de Licenciados en Ciencias Económicas y Sociales, por ¢-200.00, pegado en la oferta original, según artículo 38 del reglamento General de Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, según Decreto No. 20014-MEIC del 19 de setiembre de 1990 y ley No. 7105 del 28 de noviembre de 1988.

14. Si tiene cuenta corriente con este Banco, indicar el número, nombre y lugar de apertura de la misma.

15. **Forma del precio a ofertar o esquema de cotización:** Deberá ser de la siguiente manera:

15.1 Mantenimiento Evolutivo: El oferente deberá indicar el costo por hora profesional y el costo anual para un máximo de 250 horas semestrales.

15.2 Mantenimiento consultivo y preventivo – correctivo: El oferente deberá indicar el costo mensual.

15.3 Mantenimiento Soporte operativo: El oferente deberá indicar el costo mensual.

15.4 El precio cotizado será preferiblemente en colones costarricenses, incluyendo claramente los impuestos que lo afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, además de cualquier tasa, sobretasa 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.

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

16. 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.

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

16.2. El Mantenimiento evolutivo será bajo la modalidad de **servicios por demanda**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 163 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa; por tanto, la adjudicación se hará sobre los precios por hora, pues las cantidades finales que se pueden demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes de la oficina. **El máximo de horas profesionales a consumir por semestre será de 250 (doscientos cincuenta horas).**

17. **Garantía de Participación**: Mantenimiento evolutivo correspondiente a este rubro al máximo utilizable de doscientos cincuenta (250) horas: El oferente debe depositar una garantía de participación a favor del Banco de Costa Rica, **por un monto de US$312,50 (trescientos doce dólares con 50/100)**, con una vigencia mínima de 45 días hábiles como mínimo a partir de la fecha de apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establece el Artículo No.37 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

18. **Garantía de Participación:** Mantenimiento consultivo, preventivo – correctivo: El oferente debe depositar una garantía de participación a favor del Banco de Costa Rica, **correspondiente al 5% de este rubro**, con una vigencia mínima de 45 días hábiles como mínimo a partir de la fecha de apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establece el Artículo No.37 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

19. **Garantía de Participación:** Soporte Operativo: El oferente debe depositar una garantía de participación a favor del Banco de Costa Rica, **correspondiente al 5% del monto de este rubro**, con una vigencia mínima de 45 días hábiles como mínimo a partir de la fecha de apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establece el Artículo No.37 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

19.1. 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 adjuntarlo a la oferta, así como fotocopia del título valor aportado como garantía.

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

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

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

19.5. Los bonos y certificados se recibirán por su valor de mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas 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. En caso de que se rindan como garantía de participación dinero en efectivo, deberá ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Compras y Pagos para la confección del comprobante.

19.6. Los certificados de depósito a plazo debe ser igual o inferior al establecido para la garantía. Será responsabilidad exclusiva del contratista renovarlo a su vencimiento, para lo cual deberá sustituir del 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.

19.7. La devolución de la garantía se efectuará dentro de los ocho días hábiles siguientes a la firmeza de la adjudicación, excepto la que corresponde a los oferentes favorecidos, la cual se devolverá una vez que haya rendido la garantía de cumplimiento.

20. <u>Forma de Pago</u>: <u>Mantenimiento evolutivo:</u> Para cada entregable se efectuará el pago de las horas pactadas y efectivamente laboradas, previa validación del cumplimiento de los entregables definidos en el Plan de Trabajo realizado en conjunto con el Contratista.

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

20.2. No se pagarán fases parciales del cronograma de trabajo, se cancelarán solamente entregables totalmente concluidos, puestos en ambiente de producción y recibidos a satisfacción por parte del Banco.

20.3. En caso que el Banco decida suspender la ejecución del cronograma (por causas no imputables al contratista), cancelará la cantidad de horas consumidas para el entregable en cuestión, hasta la fecha del comunicado.

20.4. Las facturas deben ser presentadas por cada “Entregable Hito” cumpliendo con el plan de trabajo aprobado por ambas partes, solicitados por la Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento.

20.5. <u>Mantenimiento preventivo – correctivo:</u> Será por mes vencido contra entrega de informe de tareas realizadas durante el mes.

20.6. Soporte operativo: Será por mes vencido contra entrega de informe de tareas realizadas durante el mes.

20.7. Las facturas debe ser emitidas específicamente a nombre del Banco de Costa Rica y entregadas para su trámite en la Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento.

20.8. Las facturas de cada entregable deben contar con el Visto Bueno de la Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento para proceder con el pago.

20.9. Los pagos se efectuarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la factura en la Oficina de Contratación Administrativa (solo se reciben facturas para trámite los días lunes de cada semana) siempre y cuando conste en la factura el Visto Bueno de la **Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento.**

20.10. **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.**

20.11. En caso de cotizaciones en moneda extranjera, el pago se realizará en dólares o colones utilizando el tipo de cambio de referencia de venta establecido por el Banco Central vigente el día de pago, siempre y cuando la factura sea entregada al Banco el primer lunes hábil siguiente a la realización del bien. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

20.12. Para cada factura presentada, el contratista debe presentar la constancia de estar al día con los pagos que deben realizar con FODESAF, C.C.S.S y el impuesto de las Sociedades Anónimas.

21. Administrador de lo contratado: La Gerencia Desarrollo y Mantenimiento: Será la responsable de vigilar la correcta ejecución de esta contratación**.**

22. Plazo de entrega y/o instalación:

22.1 Mantenimiento evolutivo: Según plan de trabajo establecido entre las partes.

22.2 Mantenimiento preventivo – correctivo: Servicio brindado en el horario establecido.

22.3 Soporte operativo: Servicio brindado en el horario establecido.

23. Plazo de Inicio del Servicio: Todos a partir de la comunicación al contratista de que el contrato está formalizado y listo para su retiro.

24. Vigencia del Contrato: Esta negociación se formalizará mediante contrato, por un período de seis meses y podrá ser renovado por períodos iguales hasta un máximo de 2 (dos veces) para un total de 3 (tres) semestres, previa evaluación del servicio recibido por parte del Banco.

24.1. En caso de que alguna de las partes no desee utilizar las prórrogas deberá dar aviso por escrito con al menos **un mes** de anticipación al vencimiento del servicio semestral de contrato o de sus prórrogas.

24.2. Mantenimiento evolutivo: Durante cada período se podrá consumir hasta un máximo de 250 horas por semestre, las cuales serán utilizadas por demanda y se pagarán únicamente las horas efectivamente trabajadas.

25. Lugar de entrega del producto o servicio: Los servicios deberán entregarse

indistintamente en el Centro de datos del Registro Nacional o en las instalaciones del Banco.

26. **Garantía de Buen Funcionamiento:** Para el Mantenimiento evolutivo: El contratista debe realizar la corrección de errores de programación sin costo alguno para el Banco, durante los **tres (3) meses** siguientes a la aceptación por parte del Banco de cada uno de los entregables establecidos en los planes de trabajo.

27. **Cláusula Penal:** Mantenimiento evolutivo: En caso de incumplir con el plazo de entrega establecido en el plan de trabajo acordado entre el Banco y contratista, el Banco retendrá de manera provisional una penalización de **US$100,00** por día hábil de atraso 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.

27.1 Adicionalmente, las horas que el contratista deba invertir en corregir las debilidades no serán computables dentro de las horas contratadas, ni pagados por el Banco.

27.2Ese monto se obtiene del siguiente cálculo:

Variables:

8 horas diarias por recurso

Valor por hora estimado US$25

$$P = \frac{\$25*8}{2} = \$100$$

La penalización corresponde a medio día de trabajo del recurso que atiende el requerimiento en cuestión.

27.3 Mantenimiento consultivo, preventivo-correctivo y soporte operativo

En caso de incumplimiento con las condiciones establecidas en el Banco de Costa Rica podrá aplicar la cláusula penal de acuerdo a lo siguiente:

Ambiente de Producción

Tipo	Multa	Frecuencia
Prioridad alta	US$50	Por cada hora natural de atraso
Prioridad media		Por cada hora natural de atraso
Prioridad baja		Por cada día hábil de atraso

Ambiente de Pruebas

Tipo	Multa	Frecuencia
Prioridad alta	US$25	Por cada hora hábil de atraso

Prioridad media		Por cada hora hábil de atraso
Prioridad baja		Por cada día hábil de atraso

27.4 Queda entendido que toda suma por este concepto, será rebajada de las facturas presentadas al cobro.

28. <u>Vigencia de la Oferta</u>: Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de <u>30 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas</u>.

28.1 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.

29. 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.

30. 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 ameriten dicha prórroga.

31. <u>Especificaciones Técnicas Mínimas</u>: Ver **<u>ANEXO #1.</u>**

32. <u>Criterios Generales de Evaluación</u>: Las ofertas deberán cumplir con todos los requerimientos y todas las especificaciones técnicas de acuerdo con el cartel a efectos de someterse a la siguiente calificación, la cual será aplicable solo a las ofertas elegibles.

32.1. **Precio 100%:** Al menor precio ofertado de la suma total de: Mantenimiento evolutivo, mantenimiento consultivo, preventivo – correctivo y el soporte operativo, se asignará la calificación más alta, a los demás se asignará en proporción a los precios indicados según la siguiente fórmula:

$$\textbf{\% otorgado} = \left(\frac{\textbf{menor precio ofertado}}{\textbf{Precio oferta a evaluar}} \right) \textbf{X 100}$$

32.2. **<u>Criterios de Desempate</u>**: En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

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

- Pyme de industria 5 puntos
- Pyme de Servicio 5 puntos

- Pyme de Comercio 2 puntos

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

2. Menor costo al azar.

32.3. 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 del dólar establecido por el BCCR, vigente a la fecha de apertura de las ofertas.

33. **Adjudicación:** El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente para cualquier ítem o renglón, incluido en la oferta que, ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas, si así lo estima necesario.

34. Esta negociación se formalizará mediante contrato que elaborará el Banco de Costa Rica. El pago de las especies fiscales en la formalización de contratos u órdenes de compra, deben realizarse en partes iguales 50% el Banco y 50% el oferente adjudicatario.

35. La formalización del contrato se llevará a cabo en un máximo de 25 días hábiles.

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

37. **Sobre los derechos de auditabilidad:** El Banco se reserva el derecho de auditar, en el momento que lo considere necesario u oportuno, el objeto de la contratación, para controlar mediante registros o bitácoras, las horas consumidas por el contratista del servicio, en aquellos contratos basados en horas profesionales, de manera que ello se constituya en un importante insumo para darle seguimiento a las labores realizadas y así garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.

38. **Procedimiento de escalación para solución de problemas**: El contacto de primera mano por parte del contratista en el Banco será el administrador del contrato asignado y luego el Gerente de la Oficina responsable en la División de Tecnología. En el caso del contratista, se daría la misma condición recíproca.

39. **Propiedad intelectual de los servicios prestados**: 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.

Requisitos que Deberá Cumplir el Oferente Favorecido

40. El plazo para presentar los requisitos de formalización, incluida la garantía de cumplimiento, es de 3 días hábiles a partir de la comunicación de la firmeza de la adjudicación los cuales están contemplados dentro del plazo para formalización citado en la cláusula 35.

41. **Garantía de cumplimiento**: Mantenimiento evolutivo: Deberá rendir una garantía de cumplimiento por el **monto de US$312,50 (trescientos doce dólares con 50/100)** correspondiente a este rubro al máximo utilizable de doscientos cincuenta (250) horas: a favor del Banco de Costa Rica, CONTADOS A PARTIR DE LA SOLICITUD DE LOS DOCUMENTOS DE FORMALIZACIÓN, la cual deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

42. **Garantía de cumplimiento:** Mantenimiento consultivo, preventivo – correctivo: Deberá rendir una garantía de cumplimiento equivalente al **5% del monto total adjudicado de este rubro**, a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia mínima de 6 meses y renovable según las prórrogas del contrato. CONTADOS A PARTIR DE LA SOLICITUD DE LOS DOCUMENTOS DE FORMALIZACIÓN, la cual deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

43. **Garantía de cumplimiento:** Soporte Operativo: Deberá rendir una garantía de cumplimiento equivalente al **5% del monto total adjudicado de este rubro**, a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia mínima de 6 meses y renovable según las prórrogas del contrato, CONTADOS A PARTIR DE LA SOLICITUD DE LOS DOCUMENTOS DE FORMALIZACIÓN, la cual deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

43.1. 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 Compras y Pagos.

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

43.3. En caso de aportar como garantía certificados de depósito a plazo, deben tomarse en cuenta lo siguiente.

43.4. 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.

43.5. Los certificados de depósito a plazo deben estar vigentes al menos por el plazo establecido para la garantía y será responsabilidad del oferente o adjudicatario según corresponda, renovarlo a su vencimiento o girar instrucciones al Banco para que lo renueve, razón por la cual debe remitir por escrito las características de la renovación (plazo, destino de los intereses).

43.6. Deberá ser renovada por el contratista en las mismas condiciones, en caso de prórroga del contrato.

43.7. En el caso de que se rindan como garantía de cumplimiento 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 Compras y Pagos para la entrega del comprobante.

43.8. La devolución de la garantía se efectuará a solicitud del interesado, dentro de los veinte días hábiles siguientes en que el Banco, haya recibido de forma definitiva y a satisfacción el objeto contractual.

43.9. Toda duda en relación con la garantía será atendida únicamente a través de la Oficina de Compras y Pagos.

44. Deberá presentar una certificación pública original y vigente 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 con el detalle de los propietarios.

45. El Banco verificará electrónicamente que el contratista cumpla con lo establecido en los puntos 12.1 y 12.2 del cartel.

46. La Oficina de Compras y Pagos (teléfono: 2211-11-11 Ext. 79598) tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional.

47. Para la revisión del expediente, el horario es de 9:00 A.M. a 3:00 P.M.

OFICINA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

Rodrigo Aguilar S.,
Supervisor

ar*

ANEXO #1
Especificaciones Mínimas Requeridas

1. Condiciones para los Servicios (desarrollo, mantenimiento, soporte, otros):

1.1. **Condiciones técnicas o especificaciones**.

Se requiere contratar los servicios de mantenimiento evolutivo, consultivo, y preventivo-correctivo del sitio transaccional del portal de servicios registrales rnpdigital.com, y el soporte operativo para la atención de los ambientes de producción y pruebas donde funciona este sistema.

1.1.1. Para los servicios de mantenimiento evolutivo se requiere:

1.1.1.1. El Contratista debe realizar mejoras y desarrollar nuevos requerimientos al portal de servicios registrales a solicitud del Banco.

1.1.1.2. Las horas estimadas para el mantenimiento evolutivo se utilizarán por demanda y se pagarán únicamente las horas laboradas.

1.1.1.3. Los servicios de mantenimiento evolutivo se brindarán de lunes a viernes en horario hábil del Registro Nacional, y por disponibilidad en forma remota los días sábados y domingos.

1.1.1.4. Las actividades en las que se consumirán las horas por el servicio de mantenimiento evolutivo son:

1.1.1.4.1. Análisis, diseño, programación, pruebas e implementación de mejoras en el ambiente de producción.

1.1.1.4.2. Análisis, diseño, programación, pruebas e implementación de nuevos requerimientos en el ambiente de producción.

1.1.1.4.3. Análisis, diseño, programación e implementación de mejoras a los filtros y seguridad de la aplicación en el ambiente de producción.

1.1.1.4.4. Análisis, diseño, programación, pruebas e implementación de mejoras a la interfaz gráfica de la aplicación en el ambiente de producción.

1.1.1.4.5. Inducción técnica y funcional sobre las mejoras y nuevos requerimientos implementados.

1.1.1.4.6. Ejecución de las actividades planificadas y aprobadas por el Banco según plan de trabajo establecido.

1.1.1.4.7. Documentación relacionada para cumplir con la implementación del requerimiento en producción.

1.1.1.4.8. Informe de trabajos realizados:

1.1.1.4.8.1. El contratista debe elaborar un informe mensual que incluya los siguientes apartados:

1.1.1.4.8.2. Período que cubre el informe

1.1.1.4.8.3. Detalle de los trabajos realizados indicando:

1.1.1.4.8.3.1. Trabajo realizado

1.1.1.4.8.3.2. Período en que se realizó el trabajo

1.1.1.4.8.3.3. Duración en Horas

1.1.1.4.9. El contratista debe entregar este informe de servicios de mantenimiento en un tiempo máximo de los primeros cinco días hábiles del siguiente período.

1.1.1.4.10. La aprobación de este informe por parte de la Gerencia de División Comercial Institucional será un requisito para el trámite de facturas por concepto de los servicios de mantenimiento.

1.1.2. Para los servicios de mantenimiento consultivo:

1.1.2.1. El contratista debe brindar mantenimiento consultivo, preventivo-correctivo sobre el sitio transaccional del portal de servicios registrales rnpdigital.com, así como de las mejoras y nuevos desarrollos.

1.1.2.2. Los servicios de mantenimiento consultivo se brindarán de lunes a viernes en horario hábil del Registro Nacional, y por disponibilidad en forma remota los días sábados y domingos.

1.1.3. Para los servicios de mantenimiento preventivo-correctivo:

1.1.3.1. Los servicios de mantenimiento preventivo-correctivo se brindarán de lunes a viernes en horario hábil del Registro Nacional, y por disponibilidad en forma remota los días sábados y domingos.

1.1.3.2. El contratista deberá ejecutar al menos las siguientes actividades:

1.1.3.2.1. Monitoreo del funcionamiento del portal de servicios registrales.

1.1.3.2.2. Atención y resolución de incidentes y/o problemas del portal de servicios registrales cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio indicados en el apartado 12 de este documento.

1.1.3.2.3. Coordinación con las áreas involucradas (Registro Nacional, Banco, Contratistas) para la atención y resolución de incidentes del portal de servicios registrales

1.1.3.2.4. Labores de optimización y mejoras del portal de servicios registrales El contratista debe elaborar un informe de servicios de mantenimiento preventivo-correctivo mensual que contendrá los siguientes apartados:

1.1.3.2.4.1. Período que cubre el informe

1.1.3.2.4.2. Incidente reportado

1.1.3.2.4.3. Nivel de criticidad del incidente (alta, media, baja)

1.1.3.2.4.4. Fecha y hora del reporte

1.1.3.2.4.5. Fecha y hora de la solución

1.1.3.2.4.6. Breve descripción de la solución

1.1.3.2.4.7. Nombre del técnico que atiende

1.1.3.2.5. El contratista deberá entregar este informe de servicios de mantenimiento preventivo-correctivo en un tiempo máximo de los primeros cinco días hábiles del siguiente período.

1.1.3.2.6. La aprobación de este informe por parte de la Gerencia de División Comercial Institucional será un requisito para el trámite de facturas por concepto de servicios de mantenimiento preventivo-correctivo.

1.1.4. Para los servicios de soporte operativo se requiere:

1.1.4.1. El contratista debe operar y administrar los ambientes de producción y pruebas de la plataforma tecnológica donde está instalado el portal de servicios registrales

1.1.4.2. Los servicios de soporte operativo se brindarán de lunes a viernes en horario hábil del Registro Nacional, y por disponibilidad en forma remota los días sábados y domingos.

1.1.4.3. Para el soporte operativo se deberán realizar al menos las siguientes actividades:

1.1.4.3.1. Monitoreo de los ambientes de producción y pruebas.

1.1.4.3.2. Atención y resolución de incidentes en los ambientes de producción y pruebas cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio indicados en el apartado 12 de este documento.

1.1.4.3.3. Coordinación con las áreas involucradas (Registro Nacional, Banco, Contratistas) para la atención y resolución de incidentes de los ambientes de producción y pruebas.

1.1.4.3.4. Labores de optimización de los ambientes de producción y pruebas en coordinación con las áreas involucradas.

1.1.4.3.5. El contratista debe elaborar un informe mensual de los servicios de soporte operativo que contendrá los siguientes apartados:

1.1.4.3.5.1. Período que cubre el informe

1.1.4.3.5.2. Descripción del trabajo realizado

1.1.4.3.5.3. Fecha en que se realizó el trabajo

1.1.4.3.6. El contratista deberá entregar este informe de servicios de soporte operativo en un tiempo máximo de los primeros cinco días hábiles del siguiente período.

1.1.4.3.7. La aprobación de este informe por parte de la Gerencia de División Comercial Institucional será un requisito para el trámite de facturas por concepto del soporte operativo.

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

1.2.1. <u>Conocimiento en temas registrales</u>:

1.2.1.1. El oferente debe demostrar que ha desarrollado proyectos informáticos sobre temas registrales del Registro Nacional. Para demostrar este conocimiento debe aportar como mínimo una carta de referencia que incluya proyectos relacionados con los siguientes “Registros” del Registro Nacional:

1.2.1.1.1. Registro de Personas Jurídicas

1.2.1.1.2. Registro de Catastro

1.2.1.1.3. Registro de Bienes Muebles

1.2.1.1.4. Registro de Bienes Inmuebles

1.2.1.1.5. Registro de Propiedad Intelectual

1.2.1.2. Las cartas de referencia deben corresponder a proyectos informáticos que hayan tenido una duración mínima de un año. Las cartas que tengan una duración inferior a un año serán desestimadas.

1.2.1.3. El proyecto o proyectos informáticos a los cuales se haga referencia en la carta debe haber sido implementado como máximo tres años previos a la fecha de apertura de esta licitación.

1.2.1.4. Las cartas deben estar a nombre de la empresa que presenta la oferta, no se aceptarán cartas que hagan referencia a terceros, aunque el oferente indique haber trabajado conjuntamente.

1.2.1.5. Cada una de las cartas debe indicar lo siguiente:

1.2.1.5.1. Nombre del Cliente

1.2.1.5.2. Breve descripción del proyecto informático desarrollado, especificando el tema registral según lo indicado en el punto 3.2.1.1.

1.2.1.5.3. Fecha de inicio y finalización del proyecto, si todavía está en desarrollo deberá indicarlo

1.2.1.5.4. Nombre y puesto del contacto

1.2.1.5.5. Número de teléfono

1.2.1.5.6. Dirección de Correo electrónico

1.2.1.6. El Banco se reserva el derecho de corroborar la información brindada.

1.2.2. Experiencia en desarrollo de proyectos web:

1.2.2.1. El oferente deberá demostrar que cuenta con un mínimo de cinco (5) años de experiencia en el desarrollo de proyectos web y un mínimo de (2) dos años de experiencia en la integración con la herramienta Sendgrid.

1.2.2.2. Para demostrar esta experiencia debe presentar 2 cartas de clientes con las siguientes características:

1.2.2.2.1. Las cartas deben estar a nombre de la empresa que presenta la oferta, no se aceptarán cartas que hagan referencia a terceros, aunque el oferente indique haber trabajado conjuntamente.

1.2.2.2.2. Cada una de las cartas aportadas debe indicar lo siguiente:

1.2.2.2.2.1. Nombre del Cliente

1.2.2.2.2.2. Breve descripción del proyecto desarrollado

1.2.2.2.2.3. Fecha de inicio y finalización del proyecto, si todavía está en desarrollo deberá indicarlo

1.2.2.2.2.4. Nombre y puesto del contacto

1.2.2.2.2.5. Número de teléfono

1.2.2.2.2.6. Dirección de Correo electrónico

1.2.3. Conocimiento técnico del equipo de trabajo:

1.2.3.1. Todo el personal que aporte el oferente deberá contar con experiencia en la ejecución de contrataciones similares.

1.2.3.2. El oferente debe aportar el siguiente equipo de trabajo para el desarrollo del proyecto:

1.2.3.2.1. Analistas Programadores:

1.2.3.2.1.1. El oferente debe aportar al menos dos analistas programadores que ejecutarán funciones de análisis, diseño, desarrollo, implementación, optimización, capacitación, documentación de nuevos requerimientos relacionados con los sistemas de información o componentes objeto de esta contratación, así como atención y resolución de incidentes y/o problemas que se presenten durante la operación del sistema web y su respectiva documentación.

1.2.3.2.1.2. Los recursos aportados deben tener el siguiente perfil:

1.2.3.2.1.2.1. Mínimo dos años de experiencia en desarrollo de aplicaciones Web utilizando Java JEE 1.6 o superior.

1.2.3.2.1.2.2. Mínimo dos años de experiencia en el manejo de bases de datos Oracle o DB2.

1.2.3.2.1.2.3. Mínimo dos años de experiencia en el uso, instalación y configuración de IBM Http Server 7 o superior.

1.2.3.2.1.2.4. Mínimo dos años de experiencia en el uso de WAS 7 Network Deployment o superior.

1.2.3.2.1.2.5. Mínimo dos años de experiencia en Windows 2003 o superior.

1.2.3.2.1.3. Los recursos aportados deben estar certificados en Oracle Certified Professional, Java SE 6 Programmer

1.2.3.2.2. Programador web:

1.2.3.2.2.1. El oferente debe aportar al menos un programador web que ejecutará funciones de desarrollo, implementación, optimización, capacitación, documentación de nuevos requerimientos relacionados con los sistemas de información o componentes objeto de esta contratación, así como atención y resolución de incidentes y/o problemas que se presenten durante la operación del sistema web y su respectiva documentación.

1.2.3.2.2.2. Los recursos aportados deben tener el siguiente perfil:

1.2.3.2.2.2.1. Mínimo dos años de experiencia en el desarrollo de aplicaciones Web utilizando Java JEE 1.6 o superior.

1.2.3.2.2.2.2. Mínimo dos años de experiencia en el manejo de bases de datos Oracle o DB2.

1.2.3.2.2.2.3. Mínimo dos años de experiencia en diseño de interfaces web.

1.2.3.2.2.2.4. Mínimo dos años de experiencia en el desarrollo de aplicaciones usando AJAX, servlets, javascripts.

1.2.3.2.2.3. Los recursos aportados deben estar certificados en Oracle Certified Professional, Java SE 6 Programmer

1.2.3.2.3. Técnico en infraestructura:

1.2.3.2.3.1. El oferente debe aportar al menos un técnico en infraestructura que ejecutará funciones de coordinación, análisis, implementación, ejecución, optimización, monitoreo, atención y resolución de incidentes de la operación, documentación de las tareas necesarias para la atención de incidentes y/o problemas presentados en los ambientes de producción y pruebas del sistema web.

1.2.3.2.3.2. El recurso aportado debe tener el siguiente perfil:

1.2.3.2.3.2.1. Al menos un año de experiencia en sistemas operativos Windows.

1.2.3.2.3.2.2. Al menos un año de experiencia en administración de Web Server.

1.2.3.2.3.2.3. Al menos un año de experiencia en la administración de Web Application Server.

1.2.3.2.3.2.4. Al menos un año de experiencia en conocimiento de bases de datos DB2 y Oracle.

1.2.3.3. Los recursos que aporte el oferente deben contar con las siguientes certificaciones:

1.2.3.3.1. Al menos dos de los miembros del equipo de trabajo deben tener la certificación en Oracle Certified Professional, Java SE 6 Programmer

1.2.3.3.2. Al menos uno de los miembros del equipo de trabajo debe tener la certificación Oracle Certified Expert, Java EE 6 Java Persistence API Developer

1.2.3.3.3. Al menos uno de los miembros del equipo de trabajo debe tener la certificación Oracle Certified Expert, Java EE 6 Web Services Developer

1.2.3.3.4. Al menos uno de los miembros del equipo de trabajo debe tener la certificación Oracle WebLogic Server 12c Certified Implementation Specialist

1.2.3.4. Al menos uno de los miembros del equipo de trabajo que aporte el oferente deberá realizar labores de coordinación con las partes involucradas para la realización de las actividades de esta contratación.

1.2.3.5. Junto con la oferta debe aportarse el currículo de los funcionarios que el oferente se compromete a destacar en la ejecución del contrato y los documentos probatorios de la experiencia: certificados de cursos y títulos, cartas de recomendación que contengan los nombres de las empresas donde ha laborado, las personas a quien solicitar referencias y su número telefónico (deben ser como mínimo jefaturas de áreas e Informática), y el tiempo laborado. En caso de presentar títulos obtenidos en centros educativos del extranjero deben venir legalizados por medio del servicio de apostilla.

Los funcionarios que el oferente indique en su oferta, son los que deberán prestar el servicio al Banco de Costa Rica.

2. Condiciones de trabajo en las instalaciones del Banco.

2.1. El contratista deberá asumir todos los gastos (viáticos, hospedaje, transporte) en que pueda incurrir para dar el servicio. Se entiende que el Banco no pagará costos adicionales.

2.2. El contratista deberá aceptar, cumplir y respetar todas las normas, procedimientos e indicaciones que el Banco de Costa Rica establezca en materia de seguridad, control, discreción y secreto con respecto a todos los actos, contratos, operaciones e información en general, a la que tuviese acceso en virtud de los servicios que brinde con objeto de esta contratación.

2.3. El contratista deberá asumir plenamente y sin reserva alguna, la obligación y responsabilidad de patrono derivada del Código de Trabajo y leyes conexas, y en general del ordenamiento jurídico para con los trabajadores que eventualmente contrate para la ejecución de los servicios objeto de este contrato. De esta forma el BANCO no adquiere relación obrero patronal con el CONTRATISTA, ni con sus empleados.

2.4. El contratista deberá cumplir de conformidad con lo establecido con la Directriz #34 del poder Ejecutivo, publicada en el Diario Oficial La Gaceta #39 del 25 de febrero del 2002, es deber ineludible de la empresa cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo.

2.5. El personal y representantes de la empresa contratista, así como de sus subcontratistas y en general de todas aquellas personas brinden servicios en las instalaciones de las diferentes oficinas del Banco, deberán abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso y hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento

contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR, mientras dure la relación contractual con el Banco o cualquiera de sus subsidiarias.

2.6. Cuando se requiera que los funcionarios asignados al Banco por parte del Contratista utilicen recursos del Banco, deben hacer uso racional de los recursos del Banco y garantizar confidencialidad de la información a que tendrán acceso en el ejercicio de sus funciones.

2.7. El contratista deberá respetar las normas de conducta existentes en el Banco en cuanto a vestimenta, aseo, presentación, seguridad informática y respeto al personal del Banco de Costa Rica. Cualquier falta sobre este punto dará motivo para solicitar su inmediato cambio por parte del Equipo del Proyecto asignado por el Banco de Costa Rica.

2.8. No podrá utilizar herramientas para búsqueda o detección de equipo activo en la red del Banco.

2.9. No podrá utilizar herramientas para capturar tráfico de la red del Banco sin previa autorización.

2.10. No podrá almacenar información del Banco sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de almacenamiento externo, quemado de discos compactos, ni cualquier otro dispositivo similar; ni envío de papelería con información crítica o altamente sensible ya sea por fax, carta, etc.

2.11. Entiende que no es permitido el uso de paquetes para realizar “chats”, tal como Messenger u otros similares. Para tal efecto, y previa autorización, se dispondrá de un equipo exclusivo para estos efectos. El contratista, deberá aceptar expresamente las políticas y directrices para la utilización de este servicio.

2.12. En caso de requerir acceso a Internet, el contratista se compromete a acatar las disposiciones del Banco referente a políticas de navegación.

2.13. Toda microcomputadora que requiera conectarse a la red del Banco, deberá tener instalado un antivirus reconocido e incluso deberá brindarse comprobante de que la misma esté “Libre de Virus”. Así mismo toda licencia requerida deberá correr por cuenta del contratista.

2.14. Los accesos a la red del Banco serán restringidos, previa justificación del área interesada y la aprobación del área de Tecnología de Información.

2.15. El contratista acepta cumplir con todos los elementos de seguridad que el Banco tenga establecidos

3. Condiciones del equipo humano de parte del contratista.

3.1. Los técnicos asignados por el Contratista para brindar los servicios además de residir en Costa Rica deberán ser empleados directos del oferente.

3.2. Si el Banco considera que el personal aportado por el Contratista no cuenta con la experiencia necesaria para brindar los servicios solicitados en esta contratación, se le notificará por escrito para que reemplace o aporte personal adicional que garantice el cumplimiento de los objetivos establecidos.

3.3. Si el Contratista requiere reemplazar el personal, debe notificar al Banco por escrito la necesidad que justifica el cambio y debe presentar al Banco los atestados del personal propuesto de acuerdo con lo solicitado en esta contratación, que demuestre que cuenta con las capacidades requeridas para brindar los servicios solicitados.

3.4. El Contratista no podrá sustituirlo hasta obtener la aprobación del Banco, la cual debe ser analizada y comunicada al Contratista en un período no mayor a tres (3) días hábiles.

3.5. Los funcionarios que el Contratista asigne para brindar los servicios de esta contratación deben respetar las normas de conducta y cultura del Banco y su personal así como del país en general.

3.6. Si el contratista requiere reemplazar el personal por disponibilidad, deberá notificar al Banco por escrito la necesidad que justifica el cambio y deberá presentar al Banco los atestados del personal propuesto que demuestra que cuenta con las capacidades requeridas para realizar la implementación y con esto obtener la aprobación del Banco.

4. Metodología de trabajo.

4.1. Para el mantenimiento evolutivo

4.1.1. El contratista elaborará un plan de trabajo de común acuerdo con la División Comercial Institucional, que incluirá las actividades por realizar y su duración estimada, así como los entregables que remitirá al Banco, de acuerdo con el objeto de esta contratación.

4.1.2. En caso de que los requerimientos correspondan a entregables y productos debe seguirse el siguiente procedimiento:

4.1.2.1. El Banco notificará por correo o por convocatoria a reunión los requerimientos a desarrollar.

4.1.2.2. El contratista debe entregar una propuesta de cronograma de trabajo para el cumplimiento de los requerimientos, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, el cual será revisado y autorizado por el Banco para iniciar su ejecución.

4.1.2.3. Si durante la revisión de las mejoras o de los nuevos requerimientos se detectan errores de programación (se entiende como error el mal funcionamiento de una rutina, en función de los requerimientos solicitados por el Banco y aprobados por ambas partes), los mismos serán corregidos por el Contratista y no serán computables como tiempo utilizado por el Banco.

4.1.2.4. 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 desarrollo o ajuste será computable dentro de las horas ofrecidas en el presente contrato.

4.1.2.5. Una vez finalizado el producto o servicio cumpliendo con los criterios de aceptación establecidos el Contratista entregará al Banco un informe detallando las tareas realizadas, las fechas en que se realizaron y las horas utilizadas para cada tarea. Deberá adjuntar un CD o DVD con la versión aprobada del código fuente del producto desarrollado según las especificaciones funcionales, de seguridad y de documentación solicitadas por el Banco.

4.1.2.6. El Contratista debe garantizar que los archivos que entregue al Banco están libres de defectos secundarios o virus; de presentarse alguna situación, debe ser corregida a la brevedad por parte del Contratista para no entorpecer las actividades del Banco. En caso de que esta situación genere atrasos con los entregables o daños en algún activo del Banco, dicho problema será considerado como responsabilidad del Contratista.

4.1.2.7. Si existen situaciones fuera de control del Contratista, que afecten el cumplimiento del plan de trabajo establecido, deberá solicitarle al Banco una ampliación de los plazos presentando un informe formal

de los tiempos consumidos y las justificaciones respectivas, como máximo diez (10) días hábiles antes del vencimiento del plazo del entregable.

4.2. **Para el Mantenimiento consultivo, preventivo-correctivo**:

4.2.1. El Contratista recibirá las consultas y/o reportes de incidentes del sistema web por parte del Registro Nacional o por parte del Banco.

4.2.2. La atención y resolución de incidentes reportados por problemas que afecten la operación normal del sistema web de consultas y certificaciones podrán ser atendidos en sitio durante el horario hábil del Registro Nacional o en forma remota por disponibilidad, y deberá cumplir con los tiempos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio que se presentan en el punto 12 de este documento.

4.2.3. Al finalizar la atención del reporte del incidente el Contratista enviará un correo electrónico al Banco, indicando las acciones ejecutadas y el tiempo utilizado, esta comunicación deberá realizarse como máximo un día hábil después de la atención del reporte.

4.2.4. El Contratista deberá entregar en forma mensual un informe con el resumen de las actividades realizadas durante el período.

4.3. **Para el Soporte Operativo**:

4.3.1. El Contratista recibirá los reportes de incidentes de los ambientes de pruebas y producción por parte del Registro Nacional, por parte del Banco o de la herramienta utilizada por el Banco para monitorear la operación normal de la plataforma tecnológica.

4.3.2. La atención y resolución de incidentes reportados por problemas que afecten la operación normal del sistema web de consultas y certificaciones podrán ser atendidos en sitio durante el horario hábil del Registro Nacional o en forma remota por disponibilidad, y deberá cumplir con los tiempos establecidos los acuerdos de nivel de servicio que se presentan en el punto 12 de este documento.

4.3.3. Al finalizar la atención del reporte el Contratista enviará correo electrónico al Banco, indicando las acciones ejecutadas y el tiempo utilizado, esta comunicación deberá realizarse como máximo un día hábil después de la atención del reporte.

4.3.4. El Contratista deberá entregar en forma mensual un informe con el resumen de las actividades realizadas durante el período, así como un resumen de los incidentes atendidos.

5. Apego a las normas de seguridad del Banco.

5.1. El contratista debe acatar el cumplimiento de los estándares y normativas de la institución, los cuales serán provistos, una vez que se comunique oficialmente la formalización del contrato.

5.2. El Contratista debe respetar los estándares de seguridad, 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.

5.3. El Banco se reserva el derecho de solicitar al Contratista el cumplimiento de nueva normativa y estándares, para lo cual debe realizar el comunicado formalmente al Contratista, y este debe ser ejecutado una vez que se comunique

conforme a lo indicado en el punto “Metodología de Trabajo” de esta contratación.

6. Acuerdo de niveles de servicio.

<table>
<tr><td>Descripción SLA</td><td>Atención Mantenimiento Consultivo, Correctivo, Preventivo y Soporte Operativo</td></tr>
<tr><td>Disponibilidad del servicio</td><td>Disponibilidad 24x7x365.</td></tr>
<tr><td>Responsabilidad de atención del contratista</td><td>Del mantenimiento consultivo: responder y dar soporte a las consultas referentes al uso o a errores del portal de servicios.
Del mantenimiento correctivo: atender y resolver los incidentes y/o problemas que se generen en el portal de servicios, ya sea en sitio o en forma remota.
Del mantenimiento preventivo: realizar las actualizaciones de las nuevas versiones del portal de servicios registrales en forma coordinada con el Banco y con el Registro, ya sea en sitio o en forma remota.
Del soporte operativo: realizar monitoreo diario de los ambientes de producción y pruebas del portal de servicios, atender y resolver incidentes y/o problemas de los ambientes de producción y pruebas, optimizar los ambientes de producción y pruebas, coordinar con las áreas involucradas con la plataforma tecnológica del portal de servicios la atención y resolución de incidentes.</td></tr>
<tr><td>Horario de atención del servicio</td><td><table>
<tr><td>Lunes a Viernes</td><td>8 horas hábiles de acuerdo al horario del Registro Nacional</td></tr>
<tr><td>Sábado</td><td>8 horas por disponibilidad</td></tr>
<tr><td>Domingo</td><td>8 horas por disponibilidad</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Canales de comunicación para reportar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas.</td><td>El contratista deberá indicar la información de contacto, la cual debe contener:

Teléfono:
Correo:
Plataforma automatizada:</td></tr>
<tr><td>Tiempos de atención, respuesta y solución</td><td>Ambiente de Producción
<table>
<tr><th>Tipo</th><th>Diagnóstico</th><th>Tiempo de Resolución</th></tr>
</table></td></tr>
</table>

Prioridad Alta	1 hora hábil o menos a partir de la comunicación del incidente	2 horas hábiles después del diagnóstico
Prioridad Media	4 horas hábiles a partir de la comunicación del incidente	8 horas hábiles después del diagnóstico
Prioridad Baja	8 horas hábiles a partir de la comunicación del incidente	16 horas hábiles después del diagnóstico

Ambiente de Pruebas

Tipo	Diagnóstico	Tiempo de Resolución
Prioridad Alta	2 horas hábiles a partir de la comunicación del incidente	4 horas hábiles después del diagnóstico
Prioridad Media	4 horas hábiles a partir de la comunicación del incidente	8 horas hábiles después del diagnóstico
Prioridad Baja	8 horas hábiles a partir de la comunicación del incidente	16 horas hábiles después del diagnóstico

El contratista deberá de emitir un reporte de servicio brindado, este deberá ser firmado por el encargado del sistema y suministrado al responsable del servicio.

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 (oficinas del Banco o del Registro Nacional).

Penalización por tiempos de respuesta

En caso de incumplimiento con las condiciones establecidas en el Banco de Costa Rica podrá aplicar multas de acuerdo a lo siguiente:

Ambiente de Producción

Tipo	Multa	Frecuencia
Prioridad	$50	Por cada hora

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>Alta</td><td></td><td>natural de atraso</td></tr>
<tr><td>Prioridad Media</td><td></td><td>Por cada hora natural de atraso</td></tr>
<tr><td>Prioridad Baja</td><td></td><td>Por cada día hábil de atraso</td></tr>
</table>
Ambiente de Pruebas
<table>
<tr><td>Tipo</td><td>Multa</td><td>Frecuencia</td></tr>
<tr><td>Prioridad Alta</td><td rowspan="3">$25</td><td>Por cada día hábil de atraso</td></tr>
<tr><td>Prioridad Media</td><td>Por cada día hábil de atraso</td></tr>
<tr><td>Prioridad Baja</td><td>Por cada día hábil de atraso</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Planes de contingencia</td><td>El contratista deberá tener la capacidad de brindar atención bajo condiciones de emergencia, ante las cuales se debe restaurar el funcionamiento bajo las condiciones normales de operación del sistema.</td></tr>
<tr><td>Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y Monitoreo)</td><td>Indicador: Tiempo de atención.
Meta: Cumplimiento de los tiempos de definidos.
Frecuencia de revisión: Mensual.
Fuente de datos: Correo electrónico, bitácora del sitio de reportes e informes de errores.
Responsable de realizar la evaluación: Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento.
Procedimiento:
Se le asignará en forma mensual una calificación de 100, y se rebajarán puntos según lo siguiente:
• 1 punto por cada $50 de multa aplicados por el incumplimiento de éste servicio, esto para el ambiente de Producción.
• 1 punto por cada $25 de multa aplicados por el incumplimiento de éste servicio, esto para el ambiente de Desarrollo</td></tr>
</table>