Banco de Costa Rica

Licitación Pública #2016LN-000004-01

"Servicio bajo demanda para el ciclo de desarrollo de Sistemas Informáticos, pruebas de Aseguramiento y Certificación de la calidad para los sistemas gestionados por la Gerencia de Tecnología del Banco de Costa Rica."

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las **diez horas con treinta minutos (10:30) del día 2 de noviembre del 2016**, para la contratación de servicios en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones.

2. Los participantes deben tomar en cuenta, QUE EL ORDEN DE LAS RESPUESTAS EN LAS OFERTAS, SE AJUSTEN AL ORDEN PRESENTADO EN EL CARTEL, haciendo referencia a la numeración especificada, respondiendo a todos y cada uno de los requerimientos señalados. Sin embargo para facilitarles la presentación de su oferta, en los puntos que así considere conveniente (excepto en los requerimientos técnicos), el oferente puede indicar que se da por enterado, acepta y cumple con lo señalado.

3. Esta contratación se regirá por lo establecido en la reforma parcial de la Ley de Contratación Administrativa #7494, según ley #8511 publicada en la GACETA #128 del 4-7-06 y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, publicado en la Gaceta # 210 del 2 de noviembre del 2006.

4. El Banco se reserva la potestad de dar trámite o no a cualquier solicitud de aclaración o modificación que se reciba después de vencido el plazo para presentar recursos de objeción, considerando razones de oportunidad e interés institucional, de acuerdo con su propio criterio.

5. El Banco de Costa Rica, consecuente con su gestión encaminada hacia la sostenibilidad, entró en un proceso donde la responsabilidad social se convierte en uno de los ejes transversales del modelo de negocio de la Institución. Siendo los proveedores uno de sus grupos de interés, se le invita a conocer los diez principios del Pacto Global y a realizar el curso virtual para proveedores. Dicha información se encuentra disponible en la página web: http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Principios_Pacto_Global.html y http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Curso_para_Proveedores.html

Condiciones Generales

6. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, sin empastar, con dos perforaciones a la izquierda, original y UNA COPIA, debidamente enumerada, TANTO DE LA PROPUESTA COMO DE TODA LA DOCUMENTACION QUE SE APORTE, las mismas deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: BANCO DE COSTA RICA, Licitación Pública #2016LN-000004-01 "**Servicio bajo demanda para el ciclo de desarrollo de Sistemas Informáticos, pruebas de Aseguramiento y Certificación de la calidad para los sistemas gestionados por la Gerencia de Tecnología del Banco de Costa Rica."** y depositarlas en el Buzón para

contrataciones, ubicado en la Oficina de Contratación Administrativa, en el tercer piso de Oficinas Centrales.

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

8. Indicar domicilio exacto, número de teléfono y número de fax, al cual se le comunicará todas las notificaciones referentes a esta licitación.

9. De acuerdo con el Artículo 17 del Reglamento a la ley de Contratación Administrativa, cuando el oferente sea una sociedad costarricense deberá presentar una certificación pública sobre la existencia legal de la sociedad (original notarial o emitida por el registro) y certificación original notarial sobre la personería legal de quién en su nombre comparece y de la propiedad de sus cuotas y acciones de la sociedad.

10. Presentar declaración jurada de:

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

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

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

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

10.5. De conformidad con las Normas de Control Interno para el sector Público, específicamente el punto 2.3 Relacionado con el Fortalecimiento de la Ética Institucional y a lo que señala el punto 2.3.1. sobre factores formales de la Ética

Institucional, y el documento GT – 01 – 2008 Guía Técnica para el desarrollo de Auditorias de la Ética, todo oferente deberá declarar que conoce los alcances del Código de ética del Conglomerado Financiero BCR. El proveedor podrá revisar el documento en la página www.bancobcr.com, en el apartado de Proveedores.

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

11.1. A través del sistema SICERE, que el oferente se encuentre al día con el pago de sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social, según lo establecido en el artículo 65 inciso C del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

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

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

12.1. Un timbre de la Ciudad de las Niñas de ¢20.00, según Ley 6496 del 10-09-1981.

12.2. Un timbre del Colegio de Licenciados de Ciencias Económicas Y Sociales, por ¢200,00, según Artículo No. 38 del Reglamento General del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, de acuerdo con el decreto No.20014-MEIC del 19 de setiembre de 1990 y Ley No. 7105 del 28 de noviembre de 1988.

13. **Garantía de Participación:** Depositar una garantía de participación de acuerdo a lo establecido en el siguiente cuadro:

Ítem 1 a	Ítem 1 b	Ítem 2	Ítem 3
U.S.$73.920.00	U.S.$7.392.00	U.S. $147.840.00	U.S.$12.672.00

13.1. Garantía a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia mínima de **60 días hábiles** como mínimo a partir de la fecha de la apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establece los artículos 37 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

13.2. En el caso de que se rindan como garantía de participación dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la entrega del comprobante.

13.3. No se admitirán cartas de garantía emitidas por el Banco de Costa Rica.

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

13.4.1. Emitirse a la orden y no al portador.

13.4.2. 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 título anterior.

13.4.3. 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).

13.4.4. Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.

13.5. La garantía debe ser depositada en la Oficina de Valores en Custodia ubicada en el tercer piso del Edificio Central y el recibo que le extenderá esa Oficina deberá presentarlo a la Oficina de Contratación Administrativa.

13.6. Toda duda en relación con la garantía será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.

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

14. <u>Forma de Pago</u>:

14.1. Para cada entregable se efectuará el pago de las horas pactadas según el plan de trabajo acordado por requerimiento, previa validación del cumplimiento de los entregables definidos en el Plan de Trabajo realizado en conjunto con el Contratista y de acuerdo a lo establecido en los "Criterios de Aceptación".

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

14.3. Las facturas deben ser emitidas a nombre del Banco de Costa Rica y ser entregadas en la Gerencia Desarrollo y Mantenimiento para su respectivo trámite de pago.

14.4. Para efectos de facturación el proveedor debe entregar mediante una nota estrictamente sólo lo siguiente:

14.5. Nota de entrega de la factura (s), en la cual se debe indicar el número de la contratación y contrato, así como la referencia a la factura (s) asociada (s).

14.6. Factura, identificando el número de la contratación y contrato así como el periodo de contrato al cual corresponden las horas, indicar claramente el identificador único y descripción del requerimiento, cantidad horas facturadas, monto de la factura en números y letras coincidentes.

14.7. Correo de parte del Banco en la cual se le aceptó el trabajo (visto bueno el trabajo realizado), esto según cada entregable.

14.8. Informe del trabajo realizado: descripción detallada del trabajo realizado incluidas las pruebas que realizaron, listar los elementos que son parte del trabajo realizado tales como programas, archivos de configuración, estructuras de datos, procedimientos y todo aquello que intervino en la atención del trabajo realizado.

14.9. La Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento realizará el trámite de solicitud de pago a la Oficina de Contratación Administrativa en un periodo no mayor a 5 días hábiles después de recibidos los documentos completos para la facturación y el cumplimiento de los Criterios de aceptación

14.10. Los pagos se efectuarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la factura en la Oficina Contratación Administrativa

14.11. El Banco retendrá el 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23, inciso g. de la Ley del impuesto sobre la Renta.

14.12. Estar al día con FODESAF y con la CCSS: Para realizar el pago de la factura presentada, el contratista debe estar al día con los pagos que deben realizar al Fondo de Desarrollo Social de Asignaciones Familiares (FODESAF) y la Caja Costarricense del Seguro Social.

15. Precio:

Contratación de empresas para servicios bajo demanda según lo siguiente:

- **Línea 1: Servicio de Desarrollo en las siguientes herramientas (de ahora en adelante línea 1a y 1b):**
  a) Línea 1a: Hasta un máximo de cinco (5) empresas para la atención de sistemas en Visual Studio .Net 2003 o superior, Bases de Datos SQL Server 2005 y superior, Reporting Services 2005 y superior, Lenguaje de desarrollo: C#, Power Builder.
  b) Línea 1b: Hasta un máximo de dos (2) empresas para la atención de sistemas en plataforma MCP y BD DMSII

- **Línea 2: hasta un máximo de dos (2) empresas para el Aseguramiento y Certificación de la Calidad (de ahora en adelante línea 2)**

- **Línea 3: hasta un máximo de tres (3) empresa para el Análisis y/o Diseño de requerimientos para el desarrollo e implementación de Software (de ahora en adelante línea 3)**

15.1. El precio cotizado será un único monto por hora profesional para cada línea.

15.2. El oferente deberá considerar que de acuerdo con estudios realizados por el Banco, los precios a pagar por cada una de las líneas de servicios requeridas en la contratación serán los siguientes:

Items o Líneas	Precio a Pagar por Hora
Item ó Línea 1:	
a) Hasta un máximo de cinco (5) empresas para la atención de sistemas en Visual Studio .Net 2003 o superior, Bases de Datos SQL Server 2005 y superior, Reporting Services 2005 y superior, Lenguaje de desarrollo: C# , Power Builder	$35
b) Hasta un máximo de dos (2) empresas para la atención de sistemas en plataforma MCP y BD DMSII	$35
Item o Línea 2: Aseguramiento y Certificación de la Calidad	$ 35
Item o Línea 3: Análisis y/o Diseño de Requerimientos para el desarrollo e implementación de Software (de ahora en adelante línea 3)	$ 20

15.3. Este costo incluye viáticos y traslado de los recursos humanos, bajo ninguna circunstancia el Banco debe incurrir en ningún costo adicional al indicado en la oferta.

15.4. Esta licitación 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 unitarios por hora, pues las cantidades finales que se pueden demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes de la oficina.

15.5. El trabajo a realizar bajo el modelo de fábrica del software podrá implicar la atención de requerimientos en horarios diversos, para esto en la cláusula "Metodología de Trabajo", se hacen consideraciones que deben tomarse en cuenta.

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

15.7. Para efectos de proyección de costos y eventuales demandas del servicio, se establece como referencia el siguiente cuadro de consumo anual estimado de horas para cada ítem o línea:

	Ítem 1 a	Ítem 1 b	Ítem 2	Ítem 3
Cantidad Recursos x empresa	20	5	40	6
Costo x hora	35	35	35	20
Cantidad de Recursos	100	10	40	18
Cantidad de horas diarias	800	80	320	144
Cantidad de horas x mes	17.600	1.760	7.040	3.168
Cantidad de horas x periodo	211.200	21.120	84.480	38.016
Cantidad de horas				**354.816**
Costo de horas	7.392.000	739.200	2.956.800	760.320
Total General costo horas				**$11.848.320,00**

16. **Lugar de Entrega del producto o servicio:** Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento, Edificio Aranjuez ubicado al costado norte de la Iglesia Santa Teresita en Barrio Aranjuez, San José, o en la Gerencia de Integración con el negocio, ubicadas en el cuarto piso de Oficinas Centrales del BCR o Edificio Shyfter o donde el Banco lo indique dentro del Gran Area Metropolitana.

17. **Plazo de entrega y/o instalación:** el plazo de entrega del contratista, será de acuerdo a la fecha de entrega establecida en los planes de trabajo definidos entre el contratista y el Banco, todo de acuerdo a la metodología de trabajo y al acuerdo de niveles de servicio definido en esta contratación.

18. **Plazo de inicio:** El contratista debe iniciar la prestación del servicio del Desarrollo evolutivo a partir de que la Oficina de Contratación Administrativa comunique oficialmente la formalización del contrato y de que el Banco presente las solicitudes formales, de acuerdo a la Metodología de trabajo establecida en esta contratación.

19. **Oficina encargada de la ejecución contractual:** La Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento será la responsable de administrar y vigilar la correcta ejecución del servicio contratado.

20. **Oficina responsable de la recepción y aceptación de lo contratado:** Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento para la línea 1y 2, Gerencia Integración con el Negocio para la línea 3, serán la responsables de la recepción y aceptación de lo contratado, así como de dar el visto bueno para proceder con el pago de las facturas.

21. **Garantía del buen funcionamiento:** Ver lo indicado en el punto 11 del anexo Especificaciones mínimas requeridas.

22. **Vigencia del contrato:** La vigencia de los contratos es de un año.

    22.1. El contrato podrá ser renovado por periodos iguales hasta un máximo de 3 (tres) veces para un total de 4 (cuatro) años, previa evaluación del servicio recibido por parte del Banco, si ninguna de las partes manifiesta por escrito su deseo de ponerle fin con al menos 25 días naturales de anticipación al vencimiento del periodo correspondiente.

23. **Cláusula Penal:**

Aplica para la línea 1.

En caso de incumplimiento con la entrega del hito identificado como entregable, el Banco de Costa Rica podrá aplicar cláusula penal sobre el pago de la siguiente manera:

- **Por cantidad de devoluciones por incumplimiento a los criterios de aceptación:** Se cobrará por cada ciclo de pruebas adicional al definido como parte de la entrega, una penalización un 0,8%, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable. Para lo anterior se considera que para cada entrega existe un ciclo de pruebas definido, por lo cual, esta cláusula penal aplica en caso de que se requieran ejecutar más ciclos de pruebas adicional a este. Los ciclos adicionales se requerirían en caso de que el entregable no cumpla lo estipulado en los criterios de aceptación y por lo tanto no haya pasado satisfactoriamente este primer ciclo de pruebas. Ver anexo 1.
- **Atrasos en tiempo de entrega**: 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 día natural de atraso, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable. Ver anexo 1.

Se cobrará por concepto de cláusula penal el monto resultante según el siguiente cálculo:

Bitácora de cálculo, el monto se obtiene de la siguiente manera:

Se aplicará al monto acordado para la atención del requerimiento, el rebajo del porcentaje resultante según lo siguiente: (**Por cantidad de devoluciones por incumplimiento a los criterios de aceptación**) + (**Atrasos en tiempo de entrega**).

Aplica línea 3

En caso de incumplimiento con la entrega del hito identificado como entregable, el Banco de Costa Rica podrá aplicar cláusula penal sobre el pago de la siguiente manera:

- **Por cantidad de devoluciones por incumplimiento a los criterios de aceptación:** Se cobrará por cada corrección a una inconformidad adicional a la primera revisión después de la entrega por parte del Proveedor, una penalización un 0,8%, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable. Para lo anterior se considera que para cada entrega existe una primera revisión definida, por lo cual, estas cláusula penales aplican en caso de que se requieran ejecutar correcciones adicionales a esta. Las correcciones que se requerirían en caso de que el entregable no cumpla lo estipulado en los criterios de aceptación y por lo tanto no haya pasado satisfactoriamente esta primera revisión. Ver anexo 1.
- **Atrasos en tiempo de entrega:** 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 día natural de atraso, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable. Ver anexo 1.

Se cobrará por concepto de cláusula penal el monto resultante según el siguiente cálculo:

Bitácora de cálculo, el monto se obtiene de la siguiente manera:

Se aplicará al monto acordado para la atención del requerimiento, el rebajo del porcentaje resultante según lo siguiente: (**Por cantidad de devoluciones por incumplimiento a los criterios de aceptación**) + (**Atrasos en tiempo de entrega**).

Aplica línea 2

En caso de incumplimiento con la entrega del hito identificado como entregable o el reporte de un incidente en un producto (sistema, componente, pieza de software o cualquier otro producto que haya sido certificado por el proveedor que atiende la línea 2), el Banco de Costa Rica podrá aplicar cláusula penal sobre el pago de la siguiente manera:

- **Atrasos en tiempo de entrega:** 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 día natural de atraso, dicho monto se aplica sobre el valor del entregable. Ver anexo 1.

- **Reporte de un incidente en un producto:** Se cobrará por concepto de penalización un 0,8% por día natural que sea utilizado por el proveedor que esté atendiendo la corrección del incidente hasta su puesta en producción y certificación de la corrección (buen funcionamiento) por parte del Banco, dicho monto se aplica sobre la facturación próxima a presentar por el proveedor de la línea 2. Se debe entender por "**Reporte de un incidente en un producto**" a aquellos reportes de incidentes en los cuales un producto puesto en producción el cual fue certificado por el proveedor de la línea 2, registra un problema de funcionamiento, provocando la afectación de los servicios del Banco. Lo anterior aplica siempre y cuando no hayan transcurrido más de 6 meses de la puesta en producción. Ver anexo 1.

Se cobrará por concepto de cláusula penal el monto resultante según el siguiente cálculo:

Bitácora de cálculo, el monto se obtiene de la siguiente manera:

Se aplicará al monto acordado para la atención del requerimiento, el rebajo del porcentaje resultante según lo siguiente: (**Reporte de un incidente en un producto**) + (**Atrasos en tiempo de entrega**).

24. Criterio de admisibilidad: **Capacidad Financiera:**

24.1. El oferente deberá obtener una nota mínima de 70% en la capacidad financiera para ser considerada como elegible y candidata a la evaluación.

24.2. Se establece como criterio de admisibilidad al análisis de las tendencias en la posición financiera, con el propósito de determinar si las condiciones del oferente le permiten hacer frente a los requerimientos económicos que exige el proyecto.

24.3. Los oferentes deberán presentar sus estados financieros auditados de los últimos tres periodos fiscales.

24.4. Cuando se presenten ofertas bajo el esquema de consorcio (no aplica línea 2), cada una de las partes del consorcio deberá aportar sus estados financieros auditados con el propósito de evaluar la capacidad financiera de cada una de ellas. Las variables financieras serán analizadas según los resultados de la ponderación de los estados financieros de las empresas individuales, de acuerdo a su porcentaje de participación en el consorcio y para cada uno de los índices valorados.

24.5. Cada empresa que forme parte del consorcio, deberá obtener la nota mínima indicada, caso contrario el consorcio queda fuera del concurso.

24.6. Las razones financieras a calcular y ponderar son las siguientes:

RL	Razón de liquidez	Activo Circulante / Pasivo Circulante
RD	Razón de deuda	Pasivo Total / Activo Total
RUV	Razón de Utilidad Neta /Ventas	Utilidad Neta / Ventas Totales

24.7. Indicadores a evaluar:

24.8. Indicador 1= (RL Período 1 + RL Período 2 + RL Período 3) /3

24.9. Indicador 2= (RD Período 1 + RD Período 2 + RD Período 3) /3

24.10. Indicador 3= (RUV Período 1 + RUV Período 2 + RUV Período 3) /3

24.11. Deben aportarse el detalle de las razones financieras que se utilizan para la evaluación. Dicha información deberá venir debidamente certificada por un Contador Público Autorizado y ser consistente con la información aportada en los estados financieros. El último periodo a evaluar será el 2015

24.12. Esta especificación de admisibilidad y sus respectivos parámetros y rangos de evaluación que se utilizarán para determinar el cumplimiento, se definen en la siguiente tabla:

Criterio	Subcriterio	Escala de calificación		Peso%
Capacidad Financiera	Indicador 1	Mayor de 1.5	100%	34%
		Entre 1 y 1.5	75%	
		Menor a 1	0%	
	Indicador 2	Menor de 50%	100%	33%
		Entre 50 y 75%	75%	
		Mayor de 75%	0%	
	Indicador 3	Mayor de 5%	100%	33%

		Entre 0% y 5%	75%	
		Menor a 0%	0%	
Capacidad Financiera = % Peso Indicador 1 + % Peso Indicador 2 + % Peso Indicador 3				

25. **Sistema de Evaluación:** A todas aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos, condiciones y servicios solicitados se aplicará la evaluación que a continuación se detalla:

25.1. Aplica a línea 1a

Elemento de Calificación	Ponderación
Experiencia:	**70**
1. El Oferente debe contar con al menos 5 años de experiencia en implementaciones de sistemas en el sector Financiero, para lo cual debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación.	
> 5 <= 8 años de experiencia según lo indicado en el punto 1 de esta tabla.	10
> 8 <= 12 años de experiencia según lo indicado en el punto 1 de esta tabla.	20
>12 años de experiencia según lo indicado en el punto 1 de esta tabla.	35
2. El Oferente deberá demostrar mediante declaración jurada que cuenta a su haber con al menos 4 (cuatro) contratos diferentes de no menos de 3.000 horas por periodo, en la misma plataforma de desarrollo Visual Studio 2003 o Superior, Bases de Datos SQL Server 2005 y superior, Reporting Services 2005 y superior, en el sector Financiero (deben ser al menos dos instituciones diferentes) en los cuales, la sumatoria de los contratos sea de al menos 12.000 horas por periodo, no se aceptarán contratos cuyo inicio sea mayor a 5 años, dichos contratos deben ser bajo la modalidad de consumo por demanda.	
> 4 <= 8 contratos mayores a 3.000 horas según lo indicado en el punto 2 de esta tabla.	10
> 8 <= 12 contratos mayores a 3.000 horas según lo indicado en el punto 2 de esta tabla.	20
> 12 contratos mayores a 3.000 horas según lo indicado en el punto 2 de esta tabla.	35

Elemento de Calificación	Ponderación
Certificaciones:	**30**
1. Certificación vigente como "Partner" Certificado de Microsoft al menos de nivel "Gold" para la competencia de "Application Developmet".	10
2. Certificaciones adicionales: se otorgará un punto hasta un máximo de 15 puntos por cada certificación adicional relacionada con el ciclo de desarrollo de sistemas o sistemas de gestión de calidad	15
3. Modelo de desarrollo de software certificado o auditado por ente externo a la empresa	5

Serán adjudicadas las primeras cinco (5) empresas de acuerdo a su calificación obtenida según las tablas anteriores en el orden descendente de mayor a menor, es decir las primeras 5 mejores calificaciones.

25.2. Aplica a línea 1b

Elemento de Calificación	Ponderación
Experiencia:	**100**
1. El Oferente debe contar con al menos 3 años de experiencia en implementaciones de sistemas en el sector Financiero utilizando las Herramientas Linc (versión 17), Enterprise Application Development (EAD) y Cobol74. El oferente debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación	
> 3 <= 6 años de experiencia según lo indicado en el punto 1 de esta tabla.	10
> 6 <= 9 años de experiencia según lo indicado en el punto 1 de esta tabla.	30
> 9 años de experiencia según lo indicado en el punto 1 de esta tabla.	40
2. El oferente debe contar con experiencia comprobada de al menos tres (3) años, en proyectos o desarrollos en instituciones financieras en el Sistema de Cajas Finesse, para lo cual debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación.	
> 3 <= 6 años según lo indicado en el punto 2 de esta tabla	10
> 6 <= 9 años según lo indicado en el punto 2 de esta tabla	30
> 10 años según lo indicado en el punto 2 de esta tabla	40

1. Certificaciones adicionales: se otorgará un punto hasta un máximo de 10 puntos por cada certificación adicional relacionada con el ciclo de desarrollo de sistemas o sistemas de gestión de calidad	10
2. Modelo de desarrollo de software certificado o auditado por ente externo a la empresa	10

Serán adjudicadas las primeras dos (2) empresas de acuerdo a su calificación obtenida según la tabla anterior en el orden descendente de mayor a menor, es decir las primeras 3 mejores calificaciones.

25.3. Aplica a línea 2

Elemento de Calificación	Ponderación
Experiencia:	**100**
1. El Oferente debe contar con experiencia en la planificación, análisis, diseño, ejecución, recopilación y análisis de resultados de pruebas en procesos de aseguramiento y control de calidad en productos de software, de al menos cinco (5) clientes, de los cuales al menos un (1) cliente pertenezca a "Entidades Financieras" supervisadas por la SUGEF: El oferente debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación.	
>5 <= 8 clientes según lo indicado en el punto 1 de esta tabla. Nota: estos clientes no pueden pertenecer a "Entidades Financieras" supervisadas por la SUGEF	10
>8 <= 10 clientes según lo indicado en el punto 1 de esta tabla. Nota: estos clientes no pueden pertenecer a "Entidades Financieras" supervisadas por la SUGEF	20
>10 <= 15 clientes según lo indicado en el punto 1 de esta tabla. Nota: estos clientes no pueden pertenecer a "Entidades Financieras" supervisadas por la SUGEF	30
> 15 clientes según lo indicado en el punto 1 de esta tabla. Nota: estos clientes no pueden pertenecer a "Entidades Financieras" supervisadas por la SUGEF	40
Se otorgará dos puntos adicionales, hasta un máximo de 10 puntos por cada cliente que pertenezca a "Entidades Financieras" supervisadas por la SUGEF	10
2. El oferente debe contar con experiencia comprobada de al menos cinco (5) años en la utilización de herramientas de gestión del proceso de pruebas funcionales y no funcionales, incluyendo pero	

no limitadas a: • Planificación y ejecución de procesos de pruebas. • Creación de casos de prueba. • Ejecución de casos de prueba. • Seguimiento de defectos. • Automatización de casos de prueba manuales. • Ejecución de pruebas de desempeño (rendimiento, capacidad, estrés, volumen y resistencia). • Análisis de métricas e información en general sobre el monitoreo del desempeño en el uso de recursos de servidores, bases de datos y red. • Registro, análisis y seguimiento de los resultados de las métricas de calidad asociadas al proceso de pruebas. El oferente debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación.	
>5 <= 8 años según lo indicado en el punto 2 de esta tabla	10
>8 <= 10 años según lo indicado en el punto 2 de esta tabla	15
<10 <=15 años según lo indicado en el punto 2 de esta tabla	20
Más de 15 años según lo indicado en el punto 2 de esta tabla	30
Modelo interno (metodología) de pruebas de software, certificado o auditado por ente externo a la empresa	10
Modelo interno de capacitación y formación de personal en pruebas de software, certificado o auditado por ente externo a la empresa.	10

Será adjudicada al menos una empresa y a criterio del Banco y hasta un máximo de dos (2) empresas de acuerdo a su calificación obtenida según la tabla anterior en el orden descendente de mayor a menor, es decir las primeras 2 mejores calificaciones.

25.4. Aplica a línea 3

Elemento de Calificación	Ponderación
Experiencia:	**90**
1. El Oferente debe contar con al menos 5 años de experiencia en Análisis y/o Diseño de Requerimientos para el desarrollo e implementación de Software. El oferente debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación.	
> 5 <= 8 años de experiencia según lo indicado en el punto 1 de	15

esta tabla.	
> 8 <= 10 años de experiencia según lo indicado en el punto 1 de esta tabla.	30
> 10 de experiencia según lo indicado en el punto 1 de esta tabla.	45
2. El oferente debe contar con al menos (5) cinco contratos en los cuales haya desempeñado las tareas de Análisis y/o Diseño de Requerimientos para el desarrollo e implementación de Software El oferente debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación.	
> 5 <= 8 contratos según lo indicado en el punto 2 de esta tabla	15
>8 <= 10 contratos según lo indicado en el punto 2 de esta tabla	30
>10 contratos según lo indicado en el punto 2 de esta tabla	45

Elemento de Calificación	Ponderación
Certificaciones:	**10**
Certificaciones adicionales: se otorgará un punto hasta un máximo de 10 puntos por cada certificación relacionada al Análisis y/o Diseño de Requerimientos para el desarrollo e implementación de Software o sistemas de gestión de calidad.	10

Serán adjudicadas las primeras tres (3) empresas de acuerdo a su calificación obtenida según las tablas anteriores en el orden descendente de mayor a menor, es decir las primeras 3 mejores calificaciones.

25.5. Criterios de Desempate (aplica a todas la líneas):

25.5.1. En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

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

25.5.3. Pyme de industria 5 puntos

25.5.4. Pyme de Servicio 5 puntos

25.5.5. Pyme de Comercio 2 puntos

25.5.6. 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 presentar la plica.

25.5.7. En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicara un sorteo.

26. **Vigencia de la Oferta:** Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de 60 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas.

27. El Banco resolverá esta licitación en el doble del plazo establecido para la apertura de las ofertas. En caso necesario podrá la administración prorrogar el plazo para adjudicar, dejando constancia en el expediente administrativo de las razones que ameritan dicha prórroga.

28. El Banco podrá corroborar la veracidad de cualquier información que aporte el oferente haciendo sus propias investigaciones ante cualquier otra entidad de acuerdo a su propio criterio.

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

30. **Especificaciones Técnicas Mínimas**: Anexo #1 del presente cartel Especificaciones mínimas requeridas.

31. El Banco formalizará esta contratación mediante contratos. El pago de las especies fiscales para la formalización del contrato se realizará en partes iguales 50% el Banco y 50 % los oferentes adjudicatarios.

32. **ESPECIES FISCALES:** De acuerdo con el oficio No. DGT-190-2011, del 06 de abril de 2011, de la División General de Tributación Directa, al momento de la suscripción del contrato se deberá cancelar la suma de sesenta y dos colones con 50/100, según lo disponen el artículos 244, en relación con el 273, ambos del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Asimismo, tal y como se dispone en el citado oficio las partes deberán cancelar las especies fiscales correspondientes a cada orden de compra o pedido, según el monto de cada una de ellas. En todos los casos las especies fiscales se cancelarán por partes iguales, tanto el Banco como el Contratista.

33. **Sobre los Derechos de Auditabilidad:** Ver punto 14 de Anexo 1.

34. **Procedimiento de Escalación para solución de Problemas**: Ver punto 13 Anexo #1

35. **Procedimientos de Control de Calidad:** Se aplicará según corresponda pruebas de aseguramiento de la calidad o bien la revisión de los criterios de aceptación para validar la calidad del trabajo realizado.

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

Requisitos que Deberá Cumplir el Oferente Adjudicatario

37. Los requisitos de formalización deben ser rendidos en un plazo no mayor a **tres (3) días hábiles**, contados a partir de la fecha en que el Banco los solicite, este plazo está incluido en el indicado en el punto 36.

38. **Garantía de Cumplimiento**: Depositar una garantía de cumplimiento de acuerdo al siguiente cuadro:

Ítem 1 a	Ítem 1 b	Ítem 2	Ítem 3
$73.920,00	$7.392,00	$147.840,00	$12.672,00

38.1. Garantía a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia mínima de 12 meses contados a partir de la solicitud de los documentos y renovable de acuerdo a las prórrogas del contrato.

38.2. En el caso de que se rindan como garantía de cumplimiento dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la entrega del comprobante.

38.3. No se admitirán cartas de garantía emitidas por el Banco de Costa Rica.

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

38.4.1. Emitirse a la orden y no al portador.

38.4.2. 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 título anterior.

38.4.3. 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).

38.4.4. Se deben adjuntar al título valor los cupones de intereses sin vencer.

38.5. La garantía debe ser depositada en la Oficina de Valores en Custodia ubicada en el tercer piso del Edificio Central y el recibo que le extenderá esa Oficina deberá presentarlo a la Oficina de Contratación Administrativa.

38.6. La devolución de la garantía de cumplimiento se realizará a solicitud del interesado, a más tardar dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha en que la Administración, haya recibido de forma definitiva y a satisfacción el objeto contractual.

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

40. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 8783, el Banco verificará que el oferente se encuentra al día con sus obligaciones con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, según lo establecido.

41. Toda transacción debe respaldarse con facturas o comprobantes que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de la Tributación Directa. Las empresas dispensadas del timbraje de facturas, deberán hacer referencia, en sus facturas o comprobantes, al número de resolución que los exime de tal obligación.

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

43. La Oficina de Compras y Pagos (Telf. 2287-95-83 o 2287-9049) tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto.

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

OFICINA CONTRATACIÓN ADMNISTRATIVA.

Rodrigo Aguilar S.
Licitaciones.

lcb

Anexo #1 Especificaciones mínimas requeridas.

- **Objeto de la contratación**. Contar con empresas que provean los servicios en cada una de las líneas requeridas por el Banco de Costa Rica, para que provean horas a utilizar bajo demanda en servicios para el ciclo de desarrollo de Sistemas Informáticos, pruebas de Aseguramiento y Certificación de la calidad para los sistemas gestionados por la Gerencia de Tecnología del Banco de Costa Rica.

Contratación de empresas según lo siguiente:

- **Línea 1: Servicio de Desarrollo en las siguientes herramientas (de ahora en adelante línea 1a y 1b):**

a) Línea a: Hasta un máximo de cinco (5) empresas para la atención de sistemas en Visual Studio .Net 2003 o superior, Bases de Datos SQL Server 2005 y superior, Reporting Services 2005 y superior, Lenguaje de desarrollo: C# , Power Builder

b) Línea b: Hasta un máximo de dos (2) empresas para la atención de sistemas en plataforma MCP y BD DMSII

- **Línea 2: hasta un máximo de dos (2) empresas para el Aseguramiento y Certificación de la Calidad (de ahora en adelante línea 2)**
- **Línea 3: hasta un máximo de tres (3) empresa para el Análisis y/o Diseño de Requerimientos para el desarrollo e implementación de Software (de ahora en adelante línea 3)**

Condiciones técnicas

1. **Condiciones de hardware**:

1.1. **Cantidad requerida**. No aplica.

1.2. **Especificaciones**. No aplica.

2. **Condiciones de software**:

2.1. **Cantidad requerida**. No aplica.

2.2. **Especificaciones**. No aplica.

2.3. **Esquema de licenciamiento**:

2.3.1. **Tipo de licencia**. No aplica.

2.3.2. **Vigencia**. No aplica.

2.3.3. **Detalle todo licenciamiento.** En toda oferta presentada a concurso, que incluya la adquisición de software o licencias (entiéndase licencias ambientales, sistemas

operativos y de cualquier otro tipo, que pasen a formar parte del Banco), ya sean las explícitamente solicitados por la Administración en el cartel o los que el oferente considere necesarios o requeridos para cumplir a cabalidad; deberá el oferente indicar el detalle completo de los mismos en cuanto a las condiciones ofertadas, al menos: costo, periodos de renovación, entre otros.

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

3.1. **Condiciones técnicas o especificaciones**.

3.1.1. **Especificaciones de Desarrollo:** Contar con empresas que bajo demanda de servicios realicen tarea del ciclo de desarrollo de software mediante procesos de "fábrica" para que atiendan tareas del ciclo de desarrollo de software para los sistemas Informáticos Gestionados por la Gerencia de Tecnología, a saber: análisis, diseño, desarrollo, implementación, investigaciones para nuevas funcionalidades sobre sistemas actuales, mejoras a los sistemas actuales así como para nuevos sistemas por crear, así mismo que cuenten con procesos de Aseguramiento y certificación de la calidad, mismo que inicia con los requerimientos y finaliza con la certificación del producto, es decir: " El Proceso de Construcción del Software y aseguramiento de la Calidad del Producto", así como certificación del proceso de ejecución del modelo de trabajo de Fábrica.

Se denomina "Fábrica de Software" a la organización o estructura especializada en el desarrollo de aplicaciones así como el aseguramiento de las mismas, utilizando estándares (herramientas, artefactos, metodología) y en apego a un estricto proceso de aseguramiento de la calidad.

Así mismo, se deberá poder dentro de lo denominado "línea de Producción de la fábrica" la posibilidad de configurar en forma dinámica ajustes al proceso de fabricación y aseguramiento de la calidad de software, esto según identificación de mejoras que se encuentren durante el desarrollo de la ejecución del contrato las cuales permitan no sólo aumentar la calidad sino la reducción de tiempos y costos, para lo cual es necesario la certificación del proceso llevado a cabo para cumplir con los objetivos.

El Banco cuenta con las siguientes necesidades, mismas que se enumerarán a continuación, constituyéndose en las líneas de servicios requeridas por el Banco para esta contratación, para las cuales los Oferentes que cumplan con los requisitos podrán realizar oferta de Servicio para las líneas que consideren calificar.

- **Línea 1: Servicio de Desarrollo en las siguientes herramientas**

- Línea 1a: Atención de sistemas en Visual Studio .Net 2003 o superior, Bases de Datos SQL Server 2005 y superior, Reporting Services 2005 y superior, Lenguaje de desarrollo: C# , Power Builder
- Línea 1b: Atención de sistemas en plataforma MCP y BD DMSII

- **Línea 2: Aseguramiento y Certificación de la Calidad**
  - Pruebas Funcionales
  - Pruebas no funcionales de desempeño
  - Pruebas para validación y verificación de estándares (Pruebas de Cumplimiento)
  - Pruebas manuales
  - Pruebas automatizadas
  - Gestión del versionamiento de Software

- **Línea 3: Análisis y/o Diseño Requerimientos para el desarrollo e implementación de Software**
  - Análisis de Requerimientos de Usuario
  - Análisis de Requerimientos Técnicos.
  - Diseño Requerimientos Usuario.
  - Diseño Requerimientos Técnicos.
  - Construcción de Requerimientos Técnicos.
  - Construcción de Requerimientos Funcionales.
  - Trabajos de Investigación sobre necesidades de Negocio
  - Generación de Casos de uso.

3.1.2. Las actividades que pueden contener los entregables en las cuales se consumirán las horas de servicio son:

3.1.2.1. **Línea 1:**

3.1.2.1.1. Análisis, diseño, programación e implementación de mejoras en la seguridad de las aplicaciones.

3.1.2.1.2. Análisis, diseño, programación e implementación de nuevos sistemas.

3.1.2.1.3. Análisis, diseño, programación e implementación de cambios o ajustes que impliquen mejoras a las funcionalidades existentes de las aplicaciones.

3.1.2.1.4. Análisis, diagnóstico y solución para mejorar el desempeño y los tiempos de respuesta a los usuarios, que se brinda en los sistemas.

3.1.2.1.5. Análisis, diseño, programación e implementación para soluciones de optimización de la base de datos.

3.1.2.1.6. Análisis, diseño, programación e implementación de integración con otras aplicaciones mediante IBM MQ Series o XML Web Services.

3.1.2.1.7. Análisis, diseño, programación e implementación de reportes

3.1.2.1.8. Análisis, desarrollo e implementación de cambios o ajustes que impliquen mejoras a la arquitectura actual de las aplicaciones.

3.1.2.1.9. Optimización de funcionalidades, BD o procesos existentes en los sistemas.

3.1.2.1.10. El Contratista deberá apegarse al esquema de versionamiento establecido por el banco

3.1.2.1.11. El Contratista deberá seguir la metodología de trabajo establecida por el Banco, hacer uso de la herramienta para registrar en la forma en que le sea indicada por el Banco el avance en el desarrollo de sus tareas, siendo esto parte del entregable para facturación.

3.1.2.1.12. Los trabajos asignados podrán ser realizados en caso que aplique en dispositivos móviles, así como diferentes canales de servicio, tales como: página web, kioscos, apps, pc y cualquier otro, según la necesidad del Banco relacionado a Banca Digital.

3.1.2.2. **Línea 2: Aseguramiento y Certificación de la Calidad**

3.1.2.2.1. **<u>Pruebas Funcionales</u>:**

3.1.2.2.1.1. Valorar y definir las estrategias de pruebas y los planes de prueba (estimación de alcance de pruebas, cobertura, recurso humano y tiempo requerido para la ejecución), que deben ser utilizados en las pruebas manuales o automatizadas de una aplicación para certificar su calidad.

3.1.2.2.1.2. Analizar, estimar, planificar, diseñar, crear y ejecutar casos de prueba de forma manual, a partir de la descripción o explicación de requerimientos de usuario y de requerimientos técnicos

3.1.2.2.1.3. Ejecutar pruebas manuales o automatizadas.

3.1.2.2.1.4. Aplicar criterios de calidad sobre los requerimientos definidos a nivel de nuevos desarrollos o mantenimiento de aplicaciones existentes.

3.1.2.2.1.5. Valorar y definir los datos de prueba que serán utilizados en el proceso de pruebas manuales o automatizadas.

3.1.2.2.1.6. Ejecutar pruebas exploratorias sobre los ambientes destinados para pruebas.

3.1.2.2.1.7. Las pruebas funcionales al menos incluyen pero sin limitarse solamente a las siguientes:

3.1.2.2.1.7.1. Pruebas funcionales de sistemas al menos pueden incluir:

3.1.2.2.1.7.1.1. Por componentes.

3.1.2.2.1.7.1.2. Por módulos.

3.1.2.2.1.7.1.3. Por integración de los componentes del sistemas.

3.1.2.2.1.7.1.4. Por sistemas.

3.1.2.2.1.7.1.5. Por integración de sistemas.

3.1.2.2.1.7.2. Pruebas de usabilidad.

3.1.2.2.1.7.3. Pruebas de interfaz de usuario.

3.1.2.2.1.7.4. Pruebas de migración y conversión de datos.

3.1.2.2.1.7.5. Pruebas de regresión.

3.1.2.2.1.7.6. Ejecución de scripts automatizados de pruebas.

3.1.2.2.1.7.7. Re-ejecución de pruebas manuales.

3.1.2.2.1.7.8. Re-ejecución de scripts automatizados de pruebas.

3.1.2.2.1.8. Reportar los defectos identificados durante las pruebas utilizando la metodología y herramienta establecida por el Banco.

3.1.2.2.1.9. Recopilar las evidencias de los resultados de pruebas aplicadas de forma manual o automatizada.

3.1.2.2.1.10. Registrar los resultados obtenidos y generar los reportes sobre la gestión realizada.

3.1.2.2.1.11. Comunicar la evaluación y las recomendaciones finales una vez finalizada la ejecución de las pruebas de acuerdo al procedimiento acordado con el Banco para dicho fin.

3.1.2.2.1.12. Recomendar oportunidades de mejora al proceso de pruebas funcionales utilizado por el Banco considerando el conocimiento y experiencia aportado por el mismo, con base en las mejores prácticas sobre Control de Calidad de Software reconocidas y utilizadas a nivel internacional.

3.1.2.2.2. **Pruebas no funcionales de desempeño:**

3.1.2.2.2.1. Valorar y definir las estrategias de pruebas y los planes de prueba (estimación de alcance de pruebas, cobertura, recurso humano y tiempo requerido para la ejecución), que deben ser utilizados en una aplicación para medir el desempeño de la misma.

3.1.2.2.2.2. Analizar, estimar, planificar, diseñar, crear y ejecutar los flujos de transacciones para probar el desempeño de una aplicación, a partir de los datos suministrados por el Banco que incluyen los criterios de calidad (umbrales) que la aplicación debe cumplir.

3.1.2.2.2.3. Definir o crear cuando así sea necesario, la instrumentación que sea requerida para medir, controlar y dar seguimiento a los criterios de calidad (umbrales) definidos para las pruebas de desempeño de la aplicación con el fin de lograr los alcances establecidos en el plan de pruebas.

3.1.2.2.2.4. El contratista debe simular para las pruebas de desempeño la cantidad de usuarios concurrentes que el Banco le indique según sus necesidades, pero puede estar al menos en el rango de 1.000 a los 15.000

3.1.2.2.2.5. Las pruebas de desempeño al menos incluyen pero sin limitarse solamente a las siguientes:

3.1.2.2.2.5.1. Desarrollo de scripts de automatización para pruebas de desempeño.

3.1.2.2.2.5.2. Pruebas de rendimiento.

3.1.2.2.2.5.3. Pruebas de capacidad.

3.1.2.2.2.5.4. Pruebas de estrés.

3.1.2.2.2.5.5. Pruebas de volumen.

3.1.2.2.2.5.6. Pruebas de resistencia.

3.1.2.2.2.5.7. Re-ejecución de pruebas.

3.1.2.2.2.6. Reportar los defectos identificados durante las pruebas utilizando la metodología y herramienta establecida por el Banco.

3.1.2.2.2.7. Recopilar las evidencias de los resultados de las pruebas de desempeño.

3.1.2.2.2.8. Registrar los resultados obtenidos y generar los reportes sobre las pruebas de desempeño.

3.1.2.2.2.9. Comunicar los resultados de las pruebas de desempeño de acuerdo al procedimiento acordado con el Banco para dicho fin.

3.1.2.2.2.10. Recomendar oportunidades de mejora al proceso de pruebas desempeño utilizado por el Banco considerando el conocimiento y experiencia aportado por el mismo, con base en las mejores prácticas sobre Control de Calidad de Software reconocidas y utilizadas a nivel internacional.

3.1.2.2.3. **Pruebas para validación y verificación de estándares (Pruebas de Cumplimiento):**

3.1.2.2.3.1. Valorar y definir las estrategias de pruebas y los planes de prueba (estimación de alcance de pruebas, cobertura, recurso humano y tiempo requerido para la ejecución), que deben ser aplicadas en las pruebas para verificar y validar el cumplimiento de estándares en una aplicación.

3.1.2.2.3.2. Recopilar la información relacionada a los estándares para aplicaciones definidos por el Banco con el fin de diseñar, crear y actualizar las plantillas de los casos de pruebas que serán utilizados para verificar y validar el cumplimiento de los mismos.

3.1.2.2.3.3. Recomendar y promover la utilización de las herramientas que sean requeridas para realizar la ejecución de las pruebas de cumplimiento, permitiendo realizar las mismas de una forma más eficiente y automatizada.

3.1.2.2.3.4. Las pruebas de cumplimiento al menos incluyen pero sin limitarse solamente a las siguientes:

3.1.2.2.3.4.1. Pruebas de codificación de una aplicación.
3.1.2.2.3.4.2. Pruebas de codificación de scripts de bases de datos.
3.1.2.2.3.4.3. Pruebas de documentación de bases de datos.
3.1.2.2.3.4.4. Pruebas de diseño de las aplicaciones.
3.1.2.2.3.4.5. Pruebas de instalación de las aplicaciones.
3.1.2.2.3.4.6. Pruebas de regresión.
3.1.2.2.3.4.7. Ejecución de scripts automatizados de pruebas.
3.1.2.2.3.4.8. Re-ejecución de pruebas.
3.1.2.2.3.4.9. Re-ejecución de scripts automatizados de pruebas.

3.1.2.2.3.5. Reportar los defectos identificados durante las pruebas utilizando la metodología y herramienta establecida por el Banco.

3.1.2.2.3.6. Recopilar las evidencias de los resultados de pruebas aplicadas.

3.1.2.2.3.7. Registrar los resultados obtenidos y generar los reportes sobre la gestión realizada.

3.1.2.2.3.8. Comunicar la evaluación y las recomendaciones finales una vez finalizada la ejecución de las pruebas de acuerdo al procedimiento acordado con el Banco para dicho fin.

3.1.2.2.3.9. Recomendar oportunidades de mejora al proceso de pruebas utilizado por el Banco y cuando aplique recomendar mejoras a los estándares

establecidos, considerando el conocimiento y experiencia aportado por el mismo, con base en las mejores prácticas sobre Control de Calidad de Software reconocidas y utilizadas a nivel internacional.

3.1.2.2.4. **Pruebas automatizadas:**

3.1.2.2.4.1. Analizar, estimar, planificar, diseñar y crear los casos de pruebas que permitan desarrollar la automatización de pruebas manuales.

3.1.2.2.4.2. Diseñar y desarrollar la automatización de pruebas manuales utilizando los estándares de codificación y documentación establecidos por el Banco para la automatización.

3.1.2.2.4.3. Utilizar las herramientas establecidas por el Banco para la gestión de los casos de pruebas, el almacenamiento y control del código fuente de los scripts de automatización.

3.1.2.2.4.4. Desarrollar las herramientas necesarias para generar e incluir en las bases de datos de las aplicaciones, los datos que sean requeridos para la ejecución de pruebas automatizadas.

3.1.2.2.4.5. La automatización de pruebas al menos incluye pero sin limitarse solamente a las siguientes:

3.1.2.2.4.5.1. Desarrollo de scripts de pruebas automatizados.

3.1.2.2.4.5.2. Desarrollo de herramientas para la creación y carga de datos.

3.1.2.2.4.5.3. Ejecución de scripts de pruebas automatizados.

3.1.2.2.4.5.4. Actualización de scripts de pruebas automatizados.

3.1.2.2.4.5.5. Re-ejecución de scripts de pruebas automatizados.

3.1.2.2.4.6. Filtrar las evidencias de los resultados de pruebas aplicadas con el fin de identificar los resultados que representan defectos.

3.1.2.2.4.7. Reportar los defectos identificados durante las pruebas utilizando la metodología y herramienta establecida por el Banco.

3.1.2.2.4.8. Registrar los resultados obtenidos y generar los reportes sobre la gestión realizada.

3.1.2.2.4.9. Comunicar los resultados de la evaluación aplicada y las recomendaciones finales una vez finalizada la ejecución de las pruebas de acuerdo al procedimiento acordado con el Banco para dicho fin.

3.1.2.2.4.10. Recomendar oportunidades de mejora en los estándares de codificación y documentación establecidos, además del proceso de automatización de pruebas utilizado por el Banco, considerando el conocimiento y experiencia aportado por el mismo, con base en las mejores prácticas sobre Control de Calidad de Software reconocidas y utilizadas a nivel internacional.

3.1.2.2.5. Para la realización de las pruebas anteriormente enumeradas el proveedor deberá de contar con sus propios recursos de hardware y software para brindar el servicio de acuerdo a las necesidades establecidas por el Banco.

3.1.2.2.6. Las pruebas anteriormente enumeradas podrán ser realizadas en caso que aplique en dispositivos móviles, así como diferentes canales de

servicio, tales como: página web, kioscos, apps, pc y cualquier otro, según la necesidad del Banco relacionado a Banca Digital.

3.1.2.2.7. **Aseguramiento de calidad:**

3.1.2.2.7.1. Analizar, planificar, diseñar y ejecutar las tareas necesarias para el aseguramiento de la calidad de los procesos de la fábrica de software. Que incluyen pero sin limitarse a los siguientes:

3.1.2.2.7.1.1. Evaluación de los procesos (revisiones y auditorías de calidad)

3.1.2.2.7.1.2. Evaluación de registros de los procesos (documentos, plantillas, estándares, formularios)

3.1.2.2.7.1.3. Evaluación de los indicadores de desempeño de los procesos.

3.1.2.2.7.1.4. Medición de la satisfacción de los clientes de los procesos.

3.1.2.2.7.1.5. Generación e implementación de acciones de mejora de los procesos.

3.1.2.2.7.1.6. Acompañamiento en la implementación de las acciones de mejora identificadas.

3.1.2.2.7.2. Registrar los resultados obtenidos y generar los reportes sobre la gestión realizada, utilizando la metodología y herramientas establecidas por el Banco.

3.1.2.2.7.3. Presentar los resultados sobre las tareas ejecutas con respecto al aseguramiento de calidad de los procesos de la fábrica de software.

3.1.2.2.7.4. Recomendar oportunidades de mejora en el proceso de aseguramiento de la calidad que sigue el Banco, considerando su conocimiento y experiencia, con base en las mejores prácticas sobre Aseguramiento de Calidad de Software reconocidas y utilizadas a nivel internacional.

3.1.2.2.8. **Gestión del versionamiento de Software**

3.1.2.2.8.1. Administrar la versión de software liberada para el control de la calidad según el esquema de versionamiento definido por el Banco

3.1.2.2.8.2. Asegurar la integridad de la versión de QA durante el proceso de atención de defectos e incidentes según el esquema de versionamiento definido por el Banco

3.1.2.2.8.3. Integrar y custodiar la versión certificada que será implementada en producción según el esquema de versionamiento definido por el Banco

3.1.2.3. **Línea 3: Diseño de requerimientos para el desarrollo e implementación de Software**

3.1.2.3.1. Análisis, diseño y establecimiento de mejoras en la Metodología para la atención de requerimientos para el desarrollo e implementación de software.

3.1.2.3.2. Análisis, diseño y registro de requerimientos para nuevas funcionalidades en los sistemas actuales del Banco.

3.1.2.3.3. Análisis, diseño y registro de requerimientos por cambios o ajustes a las funcionalidades existentes de los sistemas del Banco

3.1.2.3.4. Análisis, diseño y registro de requerimientos para los nuevos sistemas que requiere el Banco

3.1.2.3.5. Análisis, diseño y registro de mejoras dictadas por los estándares técnicos vigentes de las herramientas de desarrollo utilizadas en el Banco

3.1.3. Así mismo, el Contratista según corresponda y a solicitud del Banco deberá incluir en el plan de trabajo para la atención del requerimiento, actividades para cumplir con lo siguiente:

3.1.3.1. Elaborar manuales y documentación solicitada por el Banco.

3.1.3.2. Designar un funcionario para que esté presente en el proceso de implementación a producción para atender cualquier situación que se presente durante dicho proceso.

3.1.3.3. Dar soporte presencial, en caso de ser necesario, cuando se realicen actualizaciones de: arquitectura, bases de datos o de aplicación. El Banco realizará el comunicado por medio del procedimiento de atención formal establecido en la metodología de trabajo

3.1.4. Para este contrato se pagarán únicamente las horas que sean utilizadas por el contratista para realizar los trabajos que el Banco de Costa Rica autorice previamente, esto según el plan de trabajo presentado por el Contratista y puesto en común acuerdo con el Banco.

3.1.5. Dado que lo que se busca con esta contratación es utilizar el proceso de fábrica de software **ya existente en la empresa del Oferente**, se llevará a cabo un análisis de la documentación que forma parte de dicho proceso, para esto, deberá ser entregada en la oferta en **sobre cerrado** dicha documentación (metodología de trabajo) para su respectivo análisis y verificación que el oferente cuenta con un proceso documentado para el manejo de una fábrica de desarrollo de software, sólo el personal del Banco podrá tener acceso a estos documentos, por razones de confidencialidad y privacidad de la documentación de los Oferentes, para aquellos Oferentes que resulten adjudicados y se conviertan en Contratistas, el Banco en conjunto con éste podrá revisar la documentación para identificar aquellos documentos que puedan ser parte del proceso de documentación que el Banco debe contar para documentar el proceso del ciclo de desarrollo de sistemas, (configuración del proceso Línea de Producción) esto aplica para las tres líneas objeto de esta contratación, así mismo, el Banco analizará si se estará entregando al Contratista el resto de documentos necesarios para que estos serán configurados en su proceso de "fábrica", de esta manera se estará acreditando que se está siguiendo, cumpliendo y documentando el proceso del ciclo de desarrollo de sistemas, incluido el proceso de aseguramiento y certificación de la calidad requerido por el Banco, por lo tanto, el tiempo para cumplimentar dicha documentación deberá tomarse en cuenta en la estimación del trabajo a realizar (plan de trabajo), no obstante, el tiempo que el proveedor deba invertir en re proceso por la detención y atención de una no conformidad durante su proceso de fabricación en alguna de sus líneas de producción, no debe ser imputable al Banco

como tiempos adicionales invertidos en la atención del trabajo, salvo casos especiales donde debe demostrarse que el Banco es quien indujo al error por tanto debe ajustarse el plan de trabajo y aprobarse dicho tiempo por parte del Banco.

3.1.6. Si el Banco, durante la revisión de los análisis, diseños, desarrollos efectuados o cualquier otro elemento requerido al proveedor y previamente acordado como entregable, detecta errores en el producto (se entiende como error el mala definición o funcionamiento de un proceso, flujo, extracción, transformación, parametrización, regla de negocio, forma, versión, aplicación Web, componente, web service, programación, pruebas mal realizadas, en función de los requerimientos solicitados por el Banco de Costa Rica y aprobada la atención por ambas partes), los mismos serán corregidos por el Contratista y no serán computados como tiempo utilizado por el Banco de Costa Rica.

3.1.7. Para los efectos de la evaluación del desempeño que se estará realizando a los contratistas sobre los servicios prestados estas situaciones serán parte de los elementos a considerar.

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

3.2.1. El Oferente debe poseer:

3.2.1.1. **Línea 1a: Visual Studio .Net 2003 o superior**

3.2.1.1.1. El Oferente, debe tomar en cuenta que, si resultase adjudicado, deberá al momento de iniciar la prestación de servicios contar con una certificación vigente en la norma ISO Sistema de Gestión de la Calidad, tal como ISO 9001:2008 o 2015, así mismo dicha certificación debe mantenerse vigente durante todo el periodo de contrato.

3.2.1.1.2. El Oferente debe contar con al menos 5 años de experiencia en implementaciones de sistemas en el sector Financiero, para lo cual debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación.

3.2.1.1.3. El Oferente debe contar con una certificación vigente como "Partner" Certificado de Microsoft al menos de nivel "Silver" para la competencia de "Application Developmet". Adjuntar a la oferta la documentación que evidencie el cumplimiento de este requisito.

3.2.1.1.4. El Oferente deberá demostrar mediante declaración jurada que cuenta a su haber con al menos 4 (cuatro) contratos diferentes de no menos de 3.000 horas por periodo, en la misma plataforma de desarrollo Visual Studio 2003 o Superior, Bases de Datos SQL Server 2005 y superior, Reporting Services 2005 y superior, en el sector Financiero (deben ser al menos dos instituciones diferentes) en los cuales, la sumatoria de los contratos sea de al menos 12.000 horas por periodo, no se aceptarán contratos cuyo inicio sea menor a 5 años, dichos contratos deben ser bajo la modalidad de consumo por demanda, demostrando con esto la experiencia y capacidad en el manejo de proyectos de esta escala. Deberá hacer constar lo anterior mediante la siguiente información:

- Nombre de la empresa donde se implementó el proyecto.
- Número o referencia de la licitación y del Contrato.

- Nombre del proyecto.
- Periodo de trabajo.
- Actividad que desarrolló y tiempo dedicado, apoyando las condiciones solicitadas.
- Nombre y número de teléfono del contacto de la empresa.
- Correo electrónico del contacto de la empresa.

3.2.1.1.5. Contar con una metodología de trabajo para el ciclo de desarrollo de sistemas bajo el modelo de fábrica de software, el oferente debe contar con un departamento o área que se encargue de aplicar la metodología de administración y ejecución del proceso de aseguramiento y control de calidad en productos de software, para lo cual debe aportar declaración jurada que lo certifique, así como copia de la metodología utilizada para estos efectos, la cual debe incluirse en el sobre cerrado al cual sólo el Banco tendrá acceso.

3.2.1.1.6. El contratista deberá contar con el personal necesario en cuanto a conocimiento y experiencia para atender las necesidades del Banco según lo siguiente:

3.2.1.1.6.1. Desarrollo de sistemas

3.2.1.1.6.2. Desarrollo de Aplicaciones bajo plataforma Microsoft Visual Studio .Net en las versiones 2003 y superior

3.2.1.1.6.3. Desarrollo e implementación de aplicaciones utilizando como Bases de datos SQL Server 2005 y superior.

3.2.1.1.6.4. Desarrollo e implementación de reportes utilizando Reporting Services 2005 y superior.

3.2.1.1.6.5. Conocimientos en Service-Oriented Architecture (SOA)

3.2.1.1.6.6. Conocimientos en Windows Comunication Foundation

3.2.1.1.6.7. Conocimientos en Windows Workflow Foundation

3.2.1.1.6.8. Conocimientos en Microsoft Message Queuing y WebSphere MQ

3.2.1.1.6.9. Conocimientos en el diseño y modelado de diagramas de clases, componentes y secuencia en UML.

3.2.1.1.6.10. Experiencia en la utilización de metodologías Agiles específicamente en el marco de trabajo Scrum

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

3.2.1.2. **Linea 1b: Plataforma MCP y BD DMSII**

3.2.1.2.1. El Oferente, debe tomar en cuenta que, si resultase adjudicado, deberá al momento de iniciar la prestación de servicios contar con una certificación vigente en la norma ISO Sistema de Gestión de la Calidad, tal como ISO 9001:2008 o 2015, así mismo dicha certificación debe mantenerse vigente durante todo el periodo de contrato.

3.2.1.2.2. El Oferente debe contar con al menos 3 años de experiencia en implementaciones de sistemas en el sector Financiero utilizando las Herramientas Linc (version 17), Enterprise Application Development

(EAD) y Cobol74, para lo cual debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación.

3.2.1.2.3. Experiencia comprobada de al menos tres (3) años, en proyectos o desarrollos en instituciones financieras en la aplicación Sistema Financiero Bancario (SFB), cuyo core original fue desarrollado por la Empresa Unisys, para lo cual debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación.

3.2.1.2.4. Experiencia comprobada de al menos tres (3) años, en proyectos o desarrollos en instituciones financieras en el Sistema de Cajas Finesse, utilizando la Herramienta Power Builder, versión 7 como mínimo, para lo cual debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación

3.2.1.2.5. Experiencia comprobada de al menos tres (3) años, en proyectos o desarrollos en instituciones financieras en desarrollo de aplicaciones, utilizando base de datos DMSII y sistema operativo MCP, para lo cual debe aportar declaración jurada correspondiente que acredite tal situación

3.2.1.2.6. Para comprobar lo solicitado en los puntos anteriores debe presentar las declaraciones juradas respectivas, donde se indique:

3.2.1.2.6.1. Nombre de la empresa.

3.2.1.2.6.2. Nombre del proyecto o desarrollo efectuado.

3.2.1.2.6.3. Periodo en el cual se desarrolló el proyecto o desarrollos. Los periodos incluidos no deben ser anteriores al año 2008.

3.2.1.2.6.4. Actividades que desarrolló y tiempo dedicado, apoyando las condiciones solicitadas en el punto "Experiencia del Oferente".

3.2.1.2.6.5. Nombre y número de teléfono del contacto de la empresa.

3.2.1.2.7. El Banco se reserva el derecho de verificar la información suministrada, para lo cual puede efectuar una llamada a la empresa con el fin de validar la experiencia o realizar cualquier investigación que el Banco considere conveniente.

3.2.1.3. **Línea 2: Aseguramiento y Certificación de la Calidad**

3.2.1.3.1. El Oferente, debe tomar en cuenta que, si resultase adjudicado, deberá al momento de iniciar la prestación de servicios contar con una certificación vigente en la norma ISO Sistema de Gestión de la Calidad, tal como ISO 9001:2008 o 2015, así mismo dicha certificación debe mantenerse vigente durante todo el periodo de contrato.

3.2.1.3.2. El oferente debe aportar declaración jurada para demostrar su experiencia en la planificación, análisis, diseño, ejecución, recopilación y análisis de resultados de pruebas en procesos de aseguramiento y control de calidad en productos de software, aportando un listado con la siguiente información de al menos cinco (5) clientes, de los cuales al menos un (1) cliente pertenezca a "Entidades Financieras" supervisadas por la SUGEF:

- Nombre del Cliente.
- Número o referencia del Contrato.

- Detalle del servicio realizado específicamente en procesos de aseguramiento y control de calidad en productos de software (no incluir proyectos de desarrollo de software como servicio).
- Fecha de inicio y finalización del servicio entregado.
- Nombre y puesto de la persona física o jurídica contratante.
- Número de teléfono.
- Dirección de correo electrónico.

3.2.1.3.3. El oferente debe contar con una metodología de administración y ejecución del proceso de aseguramiento y control de calidad en productos de software.

3.2.1.3.4. El oferente debe tener experiencia en la utilización de herramientas de gestión del proceso de pruebas funcionales y no funcionales, incluyendo pero no limitadas a:

3.2.1.3.4.1. Planificación y ejecución de procesos de pruebas.

3.2.1.3.4.2. Creación de casos de prueba.

3.2.1.3.4.3. Ejecución de casos de prueba.

3.2.1.3.4.4. Seguimiento de defectos.

3.2.1.3.4.5. Automatización de casos de prueba manuales.

3.2.1.3.4.6. Ejecución de pruebas de desempeño (rendimiento, capacidad, estrés, volumen y resistencia).

3.2.1.3.4.7. Análisis de métricas e información en general sobre el monitoreo del desempeño en el uso de recursos de servidores, bases de datos y red.

3.2.1.3.4.8. Registro, análisis y seguimiento de los resultados de las métricas de calidad asociadas al proceso de pruebas.

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

3.2.1.3.6. No se aceptará la presentación de ofertas en las que intervenga en forma conjunta ni consorcio dos o más empresas.

3.2.1.4. **Línea 3: Análisis y/o Diseño de Requerimientos para el desarrollo e implementación de Software**

3.2.1.4.1. El Oferente, debe tomar en cuenta que, si resultase adjudicado, deberá al momento de iniciar la prestación de servicios contar con una certificación vigente en la norma ISO Sistema de Gestión de la Calidad, tal como ISO 9001:2008 o 2015, así mismo dicha certificación debe mantenerse vigente durante todo el periodo de contrato.

3.2.1.4.2. Todos los recursos deben de tener experiencia en la identificación de necesidades, registro de requerimientos y su gestión.

3.2.1.4.3. Los recursos asignados deben contar con experiencia a nivel de negocio de acuerdo a la vertical que corresponda su asignación.

3.2.1.4.4. Contar con al menos cinco (5) recursos con experiencia en el diseño y modelado de diagramas de clases, componentes y secuencia en UML.

3.2.1.4.5. Todos los recursos deben de tener experiencia en la utilización de metodologías Agiles específicamente en el marco de trabajo Scrum

3.2.1.4.6. El oferente debe contar con al menos cinco (5) contratos en los cuales haya desempeñado las tareas solicitadas en ésta línea de la contratación, indicando:

3.2.1.4.6.1. Nombre del Cliente.

3.2.1.4.6.2. Número o referencia del Contrato.

3.2.1.4.6.3. Detalle del servicio realizado específicamente en procesos de análisis y diseño de requerimientos para el desarrollo e implementación de software

3.2.1.4.6.4. Fecha de inicio y finalización del servicio entregado.

3.2.1.4.6.5. Nombre y puesto de la persona física o jurídica contratante.

3.2.1.4.6.6. Número de teléfono.

3.2.1.4.6.7. Dirección de correo electrónico.

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

3.3. **Vigencia del contrato**. El o los contratos resultantes del proceso de contratación tendrán una vigencia de un año.

3.4. **Posibilidad de renovación previa evaluación**.

Hasta tres (3) renovaciones y por mutuo acuerdo entre las partes para un total de (4) cuatro periodos, si ninguna de las partes manifiesta por escrito su deseo de ponerle fin con al menos 25 días naturales de anticipación al vencimiento del periodo correspondiente

3.5. **Indicación si el costo del contrato, se suma <u>al precio del equipo o solución</u> para la evaluación**. No aplica.

3.6. **Opción del Banco para su adjudicación**. Banco de Costa Rica se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente contratación, evaluando aquellas ofertas que ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación resulten las más convenientes o de rechazarlas todas, si así lo estima necesario.

Ya que en la contratación se cuenta con varias líneas de servicios se procederá a adjudicar para cada línea en caso que las ofertas sean convenientes para el Banco según lo siguiente:

- Hasta un máximo de 5 empresas (o en su defecto al máximo posible en caso de no contar con al menos cinco ofertas que califiquen) para la línea 1a, de acuerdo a los resultados en orden descendente de calificación según los criterios generales de evaluación de la contratación.
- Hasta un máximo de 2 empresas (o en su defecto al máximo posible en caso de no contar con al menos dos ofertas que califiquen) para la línea 1b, de acuerdo a los resultados en orden descendente de calificación según los criterios generales de evaluación de la contratación.

- Al menos una empresa, el Banco se reserva el derecho de adjudicar una segunda empresa para un máximo de dos empresas para la línea 2, de acuerdo a los resultados en orden descendente de calificación según los criterios generales de evaluación de la contratación.
- Hasta un máximo de tres empresas (o en su defecto al máximo posible en caso de no contar con al menos tres ofertas que califiquen) para la línea 3, de acuerdo a los resultados en orden descendente de calificación según los criterios generales de evaluación de la contratación.
- Cada línea de servicio requerida en ésta contratación será adjudicada en forma individual.
- Un mismo Oferente podrá ofertar según lo siguiente:
  - En la línea 1a y 1b o en sólo una de ellas
  - En la línea 1a y 1b o en sólo una de ellas; y en la línea 3 pero no en la línea 2
  - En la línea 1a y 1b o en sólo una de ellas; o en la línea 3 pero no en la línea 2
  - Sólo en la línea 2

Otras condiciones técnicas

4. Condiciones de trabajo en las instalaciones del Banco.

El contratista debe realizar los trabajos solicitados en sus instalaciones y en caso que el Banco así lo requiera el contratista deberá realizar el trabajo solicitado en las instalaciones del Banco (análisis, pruebas, apoyo a la implementación o cualquier actividad para un requerimiento en específico). Para la realización de los trabajos solicitados el contratista debe considerar lo siguiente:

4.1. Poseer la capacidad de ejecutar sus tareas, de manera remota, lo que incluye el uso de tecnologías VPN (incluyendo buen rendimiento y seguridad de conexión).

4.2. Cumplir con las condiciones mínimas de salud ocupacional.

4.3. Aportar el hardware, las licencias de software necesarias para el desarrollo de esta contratación.

4.4. El Banco se reserva el derecho de:

4.4.1. Asignar una cuenta de correo interno y/o acceso a una cuenta externa, asignar permisos para la utilización de canales de mensajería y otros programas de comunicación.

4.4.2. Aceptar o no el uso de VPN por parte del Contratista en un momento dado y conveniencia del Banco, para lo cual, la atención de los requerimientos por parte del Contratista deberá ser en sitio.

4.5. Según sea el caso y se deban realizar trabajos en las instalaciones del Banco el Contratista deberá:

4.5.1. 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.

4.5.2. 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.

4.5.3. 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.

4.5.4. 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.

4.5.5. 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.

4.5.6. 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.

4.5.7. 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.

4.5.8. No es permitido utilizar herramientas para búsqueda o detección de equipo activo en la red del Banco.

4.5.9. No es permitido utilizar herramientas para capturar tráfico de la red del Banco sin previa autorización.

4.5.10. No es permitido 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, e-mail y otros.

4.5.11. 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.

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

4.5.13. Toda microcomputadora que requiera conectarse a la red del Banco, deberá tener instalado un antivirus reconocido y actualizado e incluso deberá brindarse comprobante de que la misma esté "Libre de Virus". Asimismo toda licencia requerida deberá correr por cuenta del contratista.

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

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

5. **Condiciones del equipo humano de parte del Contratista**. Para todos los servicios que sean adjudicados aplicará lo siguiente:

5.1. El equipo de trabajo que el Contratista asigne para esta contratación y que tenga interacción directa con personal del Banco debe estar conformado por funcionarios que tengan dominio del idioma español.

5.2. El Contratista debe incluir dentro de su equipo de trabajo para atención de requerimientos de esta Contratación a:

5.2.1. Personal con la experiencia, capacidad y formación necesaria para atender los trabajos asignados según cada requerimiento, siendo completa responsabilidad del Contratista asignar el personal idóneo para la atención de las actividades a desarrollar para lograr cumplir con el plan de trabajo y por ende con el producto.

5.2.2. Personal que realice el trabajo de "Gerente de Proyecto", el cual será enlace entre el Banco y la Fábrica de desarrollo del Contratista. Este deber contar con:

5.2.2.1. Grado académico mínimo de Licenciatura universitaria extendido por cualquier centro de Educación Superior, reconocido por el Ministerio de Educación de Costa Rica, para lo cual deben presentar fotocopia del título universitario, debidamente certificado por un notario.

5.2.2.2. Estar certificado en el marco de trabajo SCRUM o ISTQB o PMP o maestría en administración de proyectos, por lo que el Contratista deberá presentar copia de la documentación que acredite dicho requisito.

5.3. El Contratista debe garantizar que el personal asignado de su parte como Gerente de Proyecto, permanecerá hasta el final de la contratación, salvo solicitud expresa del Banco de Costa Rica para que sea sustituido, o previa solicitud formal del Contratista, la cual deberá ser autorizada por Banco de Costa Rica para su reemplazo.

5.4. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de solicitar la sustitución de una persona del equipo por una persona de las mismas calidades, esto en caso de no estar satisfecho con el comportamiento o rendimiento de dicho personal.

5.5. Los servicios para atender esta contratación deben ser suministrados 100% en idioma español.

5.6. El Banco de Costa Rica podrá supervisar las actividades que en razón de esta contratación realicen los recursos humanos del Contratista, lo cual se llevará a cabo mediante la revisión de los diferentes entregables remitidos al Banco de Costa Rica.

5.7. Los funcionarios que el contratista asigne para el proyecto deberán respetar las normas de conducta y cultura del Banco de Costa Rica, su personal y del país en general.

6. Metodología de trabajo.

6.1. Distribución de requerimientos bajo el modelo de Rol, el Banco una vez cuente con el requerimiento procederá con la asignación del mismo al proveedor que aplique, esto según lo siguiente:

6.1.1. para el primer periodo de contrato se iniciará la asignación de requerimientos de acuerdo al orden de calificación obtenida durante el proceso de evaluación de las ofertas, esto de mayor a menor (aplica para las líneas 1 y 3).

6.1.2. En caso que se prorroguen nuevos periodos de contrato se iniciará la asignación de requerimientos de acuerdo al promedio de las dos calificaciones obtenidas durante el periodo de contratación anterior, esto de mayor a menor, (aplica para las líneas 1 y 3). Lo anterior según el procedimiento de Evaluación de Servicios descrito en éste apartado.

6.1.3. Se revisará el estatus del proveedor en cuanto su habilitación para recibir requerimientos (según lo indicado en el procedimiento de Evaluación de servicios).

6.1.4. Se procederá a asignar al proveedor que su estatus esté habilitado, según lo indicado en el punto anterior.

6.1.5. Se asignará al proveedor que en el acumulado de horas lleva menos que los demás, esto para garantizar una equilibrada y proporcionada ejecución contractual.

6.1.6. No obstante lo anterior, el Banco por un asunto de criterio experto podrá asignar un requerimiento a un proveedor en específico, siempre y cuando esté habilitado para atenderlo, aunque éste no sea el de menor horas acumuladas, en este caso, existirá una justificación del porqué de tal asignación, de aplicarse esto, serán comunicados a los proveedores no asignados la documentación respectiva para trasparencia de la ejecución contractual.

6.1.7. Se tomará en cuenta que al final de cada periodo de contrato no exista una diferencia mayor al 10% de horas asignadas entre el proveedor de mayor cantidad de horas y el de menor cantidad de horas asignadas, no obstante el uso del Criterio experto para la asignación de requerimientos o bien el tema de inhabilitación que puede tener un proveedor para la asignación de rondas de requerimientos afectaría este porcentaje, con este último punto se pretende de manera coercitiva hacia el proveedor, que muestre la responsabilidad de cumplir con los tiempos y calidad acordados y no incurra en el eventual incumplimiento.

6.1.8. Finalmente le será comunicado al contratista respectivo la asignación de un requerimiento, esto se realizará mediante comunicación vía correo electrónico para que sea consultado el detalle en la herramienta TFS, actualmente utilizada por el Banco para el trabajo en la Fábrica de Software.

6.1.9. 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:

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

6.1.9.2. El contratista deberá participar de todas las ceremonias Scrum que sea convocado, mismas en las cuales se estará brindando la información necesaria que el proveedor requiera para para efectos de comprensión, estimación y seguimiento del requerimiento

6.1.9.3. 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.

6.1.9.4. 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.

6.1.9.5. 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**".

6.1.9.6. 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.

6.1.9.7. Nota. En caso que el contratista tenga al límite máximo de capacidad su oferta de servicios para la fábrica de atención de requerimientos, debe comunicarlo de inmediato al ejecutor del contrato por parte del Banco, esto para efectos de documentar que aunque le corresponde la asignación de requerimientos no les serán asignados nuevos requerimientos hasta que el contratista nuevamente informe al Banco que cuenta con la posibilidad de atender nuevamente.

6.1.9.8. Registrar en la forma en que le sea indicada por el Banco el avance en el desarrollo de sus tareas en la herramienta respectiva indicada por el Banco (TFS en este momento), siendo esto parte del entregable para facturación.

6.1.9.9. Para cambios, atrasos, omisiones responsabilidad del Banco que afecten al plan de trabajo, se debe de realizar el siguiente proceso:

6.1.9.9.1. El Banco debe comunicar formalmente al Contratista del cambio. Si los cambios afectan los tiempos identificados en el plan de trabajo, el Contratista debe informar al Banco como máximo cinco (3) días después de la comunicación formal del Banco, mediante un informe y la actualización del plan de trabajo. Esta documentación debe ser aceptada por el Banco por medio de un visto bueno de la oficina de Desarrollo y Mantenimiento.

6.1.9.10.

6.2. Incidentes

6.2.1. Aplicará la atención del incidente de acuerdo a lo indicado en el punto "Acuerdo Niveles de Servicios"

6.2.2. En caso que se presente una incidencia en un sistema el cual no obedece a garantía, o a un defecto en un desarrollo producto de esta contratación, se

procederá a la asignación del requerimiento de atención de la incidencia según lo indicado en el punto anterior "Distribución de requerimientos bajo el modelo de Rol"

6.2.3. **Procedimiento de Evaluación de los servicios:**

6.2.3.1. Para los efectos de la evaluación a realizar, se estará aplicando el siguiente procedimiento para las líneas 1 y 3:

Bitácora de cálculo:

Se realizarán dos evaluaciones por periodo de contrato, dichos periodos serán establecidos y comunicados a los Proveedores, y se evaluará según lo siguiente:

a) Al contratista se le asignará una calificación inicial de 100 puntos al inicio de la evaluación.
b) Se documentarán y cuantificarán los requerimientos que serán incluidos en el periodo de evaluación los cuales serán los que estén finalizados y aceptados por el Banco.
c) Se cuantificará el rebajo de puntos según lo indicado en la tabla "Devoluciones x Errores", así mismo se cuantificarán los días que se le lleve al proveedor aplicar la solución, se le denominará a esos días "atraso por errores"
d) Seguidamente se aplicará el rebajo de puntos por concepto de entrega tardía según plan de trabajo sumado a los días denominados "atraso por errores", esto de acuerdo a lo indicado en la tabla "Entregas tardías".
e) Para cada requerimiento a considerar en la evaluación se le aplicarán los dos pasos anteriormente enumerados.
f) Se sumarán todos los puntos a rebajar resultado de la evaluación de todos los requerimientos considerados.
g) Finalmente se aplicará lo indicado en la tabla "Acción a Aplicar"

<u>Proveedores de las líneas 1 y 3:</u>

Entregas Tardías	
Criterio	**Puntos negativos**
Por cada día natural de atraso posterior a la fecha acordada para la entrega del trabajo	1

Devoluciones x Errores	
Cantidad Devoluciones	**Puntos Negativos**
>1<=3	**0,5**

>3<=5	1
>5	1,5

Nota.
Se debe entender por "Devoluciones x Errores" a la cantidad de ciclos de pruebas adicionales al primer ciclo de pruebas que se le realiza al producto entregado por el proveedor o bien, a la cantidad de incidentes en producción que sean reportados sobre los productos que fueron implementados por el proveedor.

ACCION A APLICAR	
Nota	**Acción**
>= 90	**No aplica**
>=85 <90	**dos rondas de suspensión de asignación de requerimientos**
>=80 <85	**tres rondas de suspensión de asignación de requerimientos**
>=70<80	**seis rondas de suspensión de asignación de requerimientos**
>=60<70	**diez rondas de suspensión de asignación de requerimientos**
<60	**Quince rondas de suspensión de asignación de requerimientos**

Si durante dos periodos seguidos de evaluación el Contratista en promedio obtiene una calificación, menor a 60, no le será prorrogado el contrato

Notas.

a. El Banco se reserva el derecho de modificar esta evaluación, claro está, privando siempre buscar el mejor aprovechamiento de la contratación y el bienestar de los Contratistas. En caso que se desee aplicar un cambio en la evaluación esto deberá estar en común acuerdo entre el Banco y los contratistas.
b. En el caso de la sanción a los contratistas de las líneas 1 y 3 esta será aplicada inmediatamente después sean notificados y atendido el debido proceso que corresponde a la aplicación de la sanción.

7. **Procedimientos para el control de horas profesionales consumidas**. Se realizará contra plan de trabajo aprobado por el Banco de Costa Rica.

8. **Capacitación**. No aplica

9. **Apego a las normas de seguridad del Banco**.

9.1. El contratista deberá apegarse a los procedimientos de ingreso y de egreso de las instalaciones del BCR.

9.2. El contratista deberá seguir los procedimientos y recomendaciones de seguridad ocupacional durante su permanencia en las instalaciones del BCR.

9.3. El contratista deberá seguir los procedimientos y recomendaciones de seguridad técnica y tecnológica durante la vigencia del contrato.

9.4. Las recomendaciones y procedimientos aquí mencionados, serán de conocimiento del contratista de forma oportuna para el inicio de la ejecución del contrato. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de aceptar la ejecución de alguna de las tareas en un sitio externo al Banco de Costa Rica, siempre y cuando lo considere conveniente a sus intereses.

9.5. El contratista no podrá conectar equipo alguno a la red del Banco de Costa Rica sin la autorización respectiva de la Gerencia de Tecnología, para lo cual el Contratista debe aceptar, cumplir y respetar el "Acuerdo de conexión de equipos externos a la red del Banco de Costa Rica" que se refiere a las normas y lineamientos en relación con la conexión y manejo de accesos de equipos de terceros en la red del Banco de Costa Rica.

9.6. El contratista acepta que no utilizará módems, ni ningún otro dispositivo, para conexiones externas a la red del Banco de Costa Rica (Internet o Intranet de la empresa).

9.7. En caso de que el contratista requiera acceso a Internet se comprometerá a cumplir las Disposiciones Administrativas para el uso de Recursos Tecnológicos y manejo de claves de acceso del Banco de Costa Rica.

9.8. El contratista no debe almacenar información del Banco de Costa Rica sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de almacenamiento externo, "quemado" de discos compactos, ni cualquier otro dispositivo similar; ni envío de datos con información crítica o altamente sensible ya sea por fax, carta, e mail y otros.

9.9. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de asignar teléfono interno y/o con salida externa, según sea la necesidad. Si el contratista necesita realizar llamadas internacionales, las hará utilizando el esquema de llamadas por cobrar.

9.10. De ser necesario el Banco de Costa Rica se reserva el derecho de cobrar el costo de los servicios requeridos por el contratista ya sea: acceso a Internet, correo electrónico, teléfono, faxes y otros.

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

10. **Condiciones de confidencialidad**. 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. 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. 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.

11. Garantía de buen funcionamiento.

11.1. Si en el siguiente mes (1 mes) desde su puesta en producción por el BCR, ocurre un error de programación en un requerimiento desarrollado bajo la presente contratación, el Contratista debe realizar la corrección del mismo, y el tiempo utilizado será asumido por el Contratista. Aplica a las líneas 1 y 2.

11.2. Si en el periodo comprendido entre la aceptación del trabajo y la puesta en producción se encuentra un error en el entregable realizado, el Contratista debe aplicar la corrección del mismo, y el tiempo utilizado será asumido por el Contratista. Aplica a todas las líneas.

12. Acuerdo de niveles de servicio.

El Contratista ofrecerá el servicio de acuerdo a los siguientes niveles de servicio, los cuales serán indicados por el Banco en el momento de realizar una solicitud o reporte:

TABLA SOBRE EL SERVICIO

<table>
<tr><td>Descripción SLA</td><td>Atención de Incidentes</td></tr>
<tr><td>Disponibilidad del servicio</td><td>Ver horarios de atención del servicio</td></tr>
<tr><td>Responsabilidad de atención del contratista</td><td><table>
<tr><td>Severidad 1</td><td>Un Incidente mayor que impacta el servicio de manera significativa. No se tienen procedimientos alternos que permitan evitar el problema.</td></tr>
<tr><td>Severidad 2</td><td>El incidente permite que se siga prestando el servicio al cliente o se tienen procedimientos alternos que permitan superar completamente el problema.</td></tr>
<tr><td>Consultas técnicas</td><td>Cualquier consulta o solicitud de información relacionada al objeto de esta contratación.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Horario de atención del servicio</td><td>Horario de atención que deberá proporcionar el contratista:<table>
<tr><td>Severidad 1</td><td>24 horas al día, por los 7 días de la semana, durante todo el</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	año. (7x24x365)
Severidad 2	Lunes a Viernes 8:00am a 5:00pm, sin contemplar feriados de ley de Costa Rica.
Consultas técnicas	Lunes a Viernes 8:00am a 5:00pm, sin contemplar feriados de ley de Costa Rica. A petición del Banco y en coordinación con el Contratista, podría requerirse que el funcionario encargado por parte del Contratista se presente en las instalaciones del Banco para atender dicha consulta en el plazo indicado.

Canales de comunicación para reportar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas.

El contratista deberá indicar la información de contacto, la cual debe contener:

Teléfono:
Correo:
Plataforma automatizada:

Tiempos de atención, respuesta y solución

Tipo	Atención	Solución	Informe
Severidad 1	Presencia de personal a las instalaciones indicadas por el Banco, en un tiempo máximo de 2 horas, si así se requiere para atender los incidentes reportados por el Banco o	Finalizar la reparación del incidente crítico presentado en un tiempo máximo de 4 horas posterior a que se presentó en sitio, en caso de requerirse	Entregar al Banco un informe en un plazo de entrega máximo de 2 días naturales posterior a la resolución del incidente,

		mediante herramientas automatizadas. El tiempo máximo se contabiliza a partir del reporte de incidente (llamada telefónica, correo electrónico o registro en herramienta Web proporcionada por el contratista para estos efectos).	mayor tiempo para la solución debe de aplicar una solución remedial mientras se llega a la solución final exceptuando situaciones en las que se presenten defectos en la operación de los equipos que requieran escalamiento directo con el fabricante, el cual deberá comunicar la condición al Banco con el plan de solución necesario para superar la condición reportada.	donde se documenten las acciones realizadas para resolver los incidentes reportados por el Banco y la causa del mismo.
	Severidad 2	De acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo y al ciclo de desarrollo de sistemas	De acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo y al ciclo de desarrollo de sistemas	De acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo y al ciclo de desarrollo de sistemas

	Consultas técnicas	De acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo	De acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo	De acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo

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).

Penalización por tiempos de respuesta

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

Tipo	Cláusula penal	Frecuencia
Severidad 1	$70 El doble del valor del costo por hora que se paga	Por cada hora de atraso

Planes de contingencia

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.

Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y Monitoreo)

Sólo aplica a Severidad 1.
Indicador: Tiempo de atención.
Meta: Cumplimiento de los tiempos 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:
A cada proveedor se le asignará en forma mensual una calificación de 100, y se rebajarán puntos según lo siguiente:

- 1 punto por cada $70 de cláusula penal aplicados por el incumplimiento de éste servicio.

ACCION A APLICAR SEGÚN CRITERIO EXPERTO DE PARTE DE BANCO	
Nota	Acción
>= 90	No aplica
>=85 <90	dos rondas de asignación de trabajo de atención de incidentes

>=80<85	cinco rondas de asignación de trabajo de atención de incidentes
>=70<80	diez rondas de asignación de trabajo de atención de incidentes
<60	Quince rondas de asignación trabajo de atención de incidentes

13. **Procedimiento de escalación para la solución de problemas**. El contacto de primera mano por parte del Banco será el coordinador del proyecto asignado, luego el Gerente de Desarrollo y Mantenimiento. En el caso del Contratista, se daría la misma condición recíproca.

14. **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 la correcta ejecución del mismo; de manera que ello se constituya en un insumo para darle seguimiento a las labores realizadas y así garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.

15. **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 de Banco y su uso es irrestricto por parte de éste.

16. **Criterios de aceptación**.

16.1. El criterio de aceptación estará en función de cada trabajo solicitado, de acuerdo al alcance definido y acordado con el Contratista mediante el plan de trabajo, al cual se le brindó el visto bueno para atender el requerimiento, y que será definido por el Banco como un entregable. Cada solicitud o requerimiento tendrá un identificador único, para efectos de referencia durante todo el proceso de atención y para el proceso de evaluación del desempeño del contratista. En particular para la línea 3, los requerimientos deben ser redactados de acuerdo a las mejores prácticas y de acuerdo a los formatos preestablecidos y brindados por el banco.

16.2. El Contratista deberá presentar los entregables en el plazo acordado entre las partes (actividades del plan de trabajo) y se dará por aceptado una vez que se tenga el visto bueno de una de estas tres Gerencias pertenecientes a la Gerencia de Tecnología del Banco, a saber: la Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento, la Gerencia de Proyectos o la Gerencia de Integración con el Negocio, esto según corresponda el requerimiento

16.3. Al darse el aceptado del entregable, para efectos de facturación el proveedor debe entregar mediante una nota estrictamente sólo lo siguiente:

16.3.1. En la nota, se debe indicar el número de la contratación y contrato, así como la referencia a la factura asociada

16.3.2. Factura, identificando el número de la contratación y contrato así como el periodo de contrato al cual corresponden las horas, indicar claramente el identificador único

y descripción del requerimiento, cantidad horas a facturar en números y letras coincidentes, monto de la factura en números y letras coincidentes.

16.3.3. Plan de trabajo aprobado por el Banco, el cual contempla las horas a pagar para el requerimiento en cuestión. (correo de parte del Banco aprobando el plan)

16.3.4. Nota o correo de parte del Banco en la cual se le aceptó por medio de un visto bueno el trabajo realizado, esto según cada entregable.

-u.l.-