



18 de julio del 2017.

OCP-134-2017

Señores
Control Electrónico S.A.
Presente.

Ref: Contratación Directa #2017CD-000116-01 “Adquisición de tarjetas FC16-48 para los directores de fibra canal, su mantenimiento, y la consolidación de servicios de mantenimiento de directores y switches de fibra canal”.

Estimados señores:

El Banco está interesado en contratar el servicio en referencia, por lo tanto dado que esta contratación es en calidad de proveedor único, solicitamos nos remitan una oferta de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá la oferta por escrito hasta las **diez horas (10:00 A.M.) del 26 de julio del 2017** para la contratación en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones.
 - 1.1. Esta negociación se regirá por lo establecido por la reforma parcial de la Ley de Contratación Administrativa #7494, según Ley #8511 publicada en La Gaceta #128 del 4-7-06 y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, publicado en la Gaceta #210 del 2 de noviembre del 2006, y lo establecido en el Artículo 139 a) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - 1.2. Deben tomar en cuenta que EL ORDEN DE LAS RESPUESTAS EN LA OFERTA, SE AJUSTE AL ORDEN PRESENTADO EN EL CARTEL, haciendo referencia a la numeración especificada, respondiendo a todos y cada uno de los requerimientos señalados. Sin embargo para facilitarles la presentación de su oferta, en los puntos que así considera conveniente (excepto en los requerimientos técnicos), el oferente puede indicar que se da por enterado, acepta y cumple con lo señalado.
2. El Banco de Costa Rica, consecuente con su gestión encaminada hacia la sostenibilidad, entró en un proceso donde la responsabilidad social se convierte en uno de los ejes transversales del modelo de negocio de la Institución. Siendo los proveedores uno de sus grupos de interés, se le invita a conocer los diez principios del Pacto Global y a enterarse del contenido del video que se ha preparado sobre estos temas. Dicha información se encuentra disponible en la página Web:
 - http://www.bancobcr.com/acercadelbcr/proveedores/Principios_Pacto_Global.html

- http://www.bancobcr.com/acercadelbcr/proveedores/Curso_para_Proveedores.html

CONDICIONES GENERALES

3. La oferta debe ser presentada en papel común, original y una copia legible, debidamente enumeradas, tanto de la propuesta como de toda la documentación que se aporte, sin encolar y con dos perforaciones lado izquierdo y deben venir en sobre cerrado con la referencia: BANCO DE COSTA RICA, **CONTRATACIÓN DIRECTA #2017CD-000116-01 “ADQUISICIÓN DE TARJETAS FC16-48 PARA LOS DIRECTORES DE FIBRA CANAL, SU MANTENIMIENTO, Y LA CONSOLIDACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE DIRECTORES Y SWITCHES DE FIBRA CANAL”** y presentarla en la Oficina de Contratación Administrativa, ubicada en el tercer piso del edificio de Oficina Central. **(NO depositar en el buzón).**
4. La oferta original como sus copias y anexos deben ser firmadas por el oferente o su representante legal. **Aportar copia de la cédula de identidad de la persona que firma la oferta.** En caso de ser una Compañía, deberá indicarse claramente el nombre o la razón social completa y las citas de inscripción en el Registro Público y de ser persona física debe quedar claramente establecida la identidad del oferente.
5. Indicar lugar o medio al cual se le comunicarán todas las notificaciones referentes a esta contratación. El medio de comunicación que señale el oferente lo será para el procedimiento y que en caso de resultar adjudicatario y posterior contratista será el mismo para la etapa de ejecución contractual, incluyendo todo tipo de comunicaciones en materia sancionatoria. Lo anterior en concordancia con lo resuelto por la Sala Constitucional en el voto número #20375 del 3 de diciembre del 2010.
 - 5.1 En caso de que se modifique en cualquier etapa del procedimiento, favor informarlo de forma inmediata a ésta oficina, ubicada en el tercer piso del edificio central, o al fax 2223-19-83.
 - 5.2 Las comunicaciones se tendrán por notificadas, con la confirmación de la recepción del medio escogido, sea fax o correo electrónico.
 - 5.3 En caso de fax, si no se tiene la confirmación, la transmisión se hará hasta un máximo de tres veces y se tendrá por notificada.
6. De acuerdo con el Artículo 17 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, cuando el oferente sea una sociedad costarricense deberá presentar en copia (notarial o emitida por el Registro Público) una certificación pública vigente sobre la existencia legal de la sociedad y sobre la personería legal de quién en su nombre comparece y certificación notarial original de la propiedad de sus cuotas y acciones de la sociedad.
7. Presentar declaración jurada de:
 - 7.1. Que no lo alcanzan las prohibiciones para contratar, establecidas en el Artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
 - 7.2. 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.

- 7.3. Cumplir con la Directriz #34 del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta #39 del 25 de Febrero del 2002, es deber ineludible de la empresa contratante cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo. El Banco verificará periódicamente el cumplimiento de dichas obligaciones, para lo cual el adjudicatario se compromete a suministrar en forma inmediata los documentos e información que le sean requeridos.
 - 7.4. Según la 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 declarar que conoce los alcances de esta normativa y cumplirá con lo ahí regulado, con respecto a la prohibición de realizar actos que puedan considerarse lesivos a dicha normativa. 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.
 - 7.5. 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.
8. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido el Banco verificará electrónicamente lo siguiente:
- 8.1. 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.
 - 8.2. 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.
 - 8.3. 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.
9. **Forma del precio a ofertar o esquema de cotización:** El precio cotizado será preferiblemente en colones costarricenses, incluyendo claramente los impuestos que lo afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, además de cualquier tasa, sobretasa como los demás impuestos del mercado. El precio debe indicarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos, definitivos e invariables, y en caso de divergencia prevalecerá el indicado en letras.
- 9.1. El precio ofertado incluye los gastos que los recursos humanos puedan necesitar

en caso que se requiera algún traslado por parte del Contratista a las oficinas del Banco; **bajo ninguna circunstancia** el Banco debe incurrir en ningún costo adicional al indicado en la oferta.

- 9.2. De conformidad con el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el oferente debe desglosar en cada ítem, los componentes de cada línea del objeto ofrecido y de los precios unitarios.
 - 9.3. En caso de que la oferta analizada se exprese en moneda extranjera, para efectos comparativos se considerará su equivalente en colones al tipo de cambio de referencia de venta establecido por el Banco Central de Costa Rica, vigente a la fecha de la apertura de las ofertas.
 - 9.4. El precio debe ser calculado con respecto a la totalidad de las licencias detalladas en las especificaciones técnicas y de acuerdo con el esquema de pago definido en este cartel.
 - 9.5. Es indispensable que el oferente cotice el costo y las características de cada una de las licencias para el esquema de pago ofertado, como complemento deberá indicar cualquier otro beneficio que se de en esta contratación.
 - 9.6. El oferente deberá indicar expresamente el detalle de los siguientes costos:
 - 9.7. ÍTEM #I: Adquisición de tarjetas FC16-48 para directores de fibra canal y servicios de implementación: Precio unitario de adquisición.
 - 9.8. Precio unitario de instalación.
 - 9.9. Servicio de mantenimiento para la adquisición de tarjetas FC16-48 para directores de fibra canal, precio unitario con el costo mensual y por año de cada equipo.
 - 9.10. ÍTEM #II: Servicios de soporte, mantenimiento y consolidación de contratos que el Banco posee actualmente: Precio unitario de servicios de mantenimiento con el costo mensual y por año de cada equipo.
- 10. Forma de pago, frecuencia del pago: ÍTEM #1 - Adquisición de tarjetas FC y servicios de implementación:** Una vez que haya sido recibido a satisfacción, se encuentren operando correctamente los equipos, se realizará el pago del 100% del monto correspondiente a la entrega, conforme a lo señalado en las especificaciones del ÍTEM #I.
- 10.1 ÍTEM #II: Para los servicios de mantenimiento y soporte de equipos: Serán cancelados por mes vencido conforme a lo señalado en las especificaciones técnicas del ÍTEM II.
 - 10.2. Las facturas correspondientes a los servicios descritos deben ser emitidas a nombre del Banco de Costa Rica y entregadas para inicio de su trámite de pago, en la Gerencia de Operación de TI.
 - 10.3 El pago se hará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de factura en la Oficina de Contratación Administrativa (solo se reciben facturas para trámite los días lunes de cada semana) siempre y cuando conste en la factura el visto bueno de la Gerencia de Operación de TI.
 - 10.4 En caso de cotizaciones en moneda extranjera, el pago se realizará en dólares o

colones utilizando el tipo de cambio de referencia de venta establecido por el Banco Central de Costa Rica, vigente el día de pago. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

- 10.5 El Banco retendrá el 2%, correspondiente al impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 23 de la Ley del impuesto sobre la Renta.
- 10.6 Para efectos de pago, los oferentes deben contar con cuenta corriente con el Banco de Costa Rica, indicar el número, nombre y lugar de apertura.
- 11 **Administrador del Contrato:** La Gerencia de Operación de TI, será la responsable de vigilar la correcta ejecución del servicio contratado.
- 12 **Lugar de Entrega del Producto o servicio:** La entrega de los productos requeridos, de implementación y mantenimiento, deberá ser directamente en los Centros de Procesamiento de Datos del Banco de Costa Rica y Oficinas Centrales, en coordinación previa con la Gerencia de Operación de TI, para que un funcionario de dicha Gerencia asista a la entrega y supervise que lo entregado es lo contratado.
- 13 **Plazo de entrega y/o instalación:**
- 13.1 **ÍTEM #1: Adquisición de tarjetas FC16-48 y Servicios de implementación:** El plazo de entrega máximo del contratista, será de 50 días hábiles para importar, instalar e implementar lo indicado en cada solicitud de entrega realizada por el Banco. Contados a partir del día hábil posterior a la comunicación por parte de la Oficina de Contratación Administrativa del Banco, de que el contrato está listo para su retiro y ejecución.
- 13.2 **ITEM #2: Para el servicio de mantenimiento y soporte:**
- 13.2.1 El contratista deberá cumplir con un plazo de entrega máximo de diez (10) días hábiles para entregar el informe de servicios de mantenimiento después de realizada la visita de mantenimiento.
- 13.2.2 **La vigencia del contrato de mantenimiento para el ítem #1,** será por un período de un año y podrá ser renovado por períodos iguales para un total de 4 años, previa evaluación del servicio recibido por parte del Banco. La vigencia del contrato iniciará una vez que el ítem #1 haya sido recibido a satisfacción.
- 13.3 En caso de que alguna de las partes no desee aplicar la prórroga, debe avisar de su decisión a la otra con al menos 30 días naturales de anticipación al vencimiento del período anual del contrato o de sus prórrogas.
14. **Vigencia de los contratos correspondiente a los servicios de soporte, mantenimiento y consolidación de los contratos que el Banco posee actualmente**
- ITEM #II:** Esta negociación se formalizará mediante contrato, por un período de un año y podrá ser renovado por períodos iguales para un total de 4 (cuatro) años, previa evaluación del servicio recibido por parte del Banco.
- 14.1 En caso de que alguna de las partes no desee aplicar la prórroga, debe avisar de su decisión a la otra con al menos 30 días naturales de anticipación al vencimiento del período anual del contrato o de sus prórrogas.
- 14.2 **Para el ITEM #II: Servicios de soporte, mantenimiento y consolidación de contratos**

que el Banco posee actualmente: El contratista debe aceptar que los contratos finiquitarán en el momento que el presente contrato inicie su ejecución, suspendiendo los mantenimientos preventivos y la facturación correspondiente a los contratos:

Contratación	Contratación de mantenimiento	Fecha de vencimiento
2012LN-000005-01	2013-000043	27/6/2017
2013LA-000064-01	2014-000051	20/05/2018
2014CD-000072-01	2014-000120	22/07/2018

15 Lugar de Entrega del Producto o servicio: La entrega de los productos requeridos, de implementación y mantenimiento, deberá ser directamente en los Centros de Procesamiento de Datos del Banco de Costa Rica y Oficinas Centrales, en coordinación previa con la Gerencia de Operación de TI, para que un funcionario de dicha Gerencia asista a la entrega y supervise que lo entregado es lo contratado.

16 Garantía de Buen Funcionamiento: Los componentes ofertados deberán tener una garantía de buen funcionamiento de al menos un (1) año, con respaldo del fabricante.

17 Cláusula Penal: Por la Adquisición y/o instalación: En caso de incumplir con el plazo de entrega, instalación y configuración adjudicado, el Banco retendrá de manera provisional una penalización del 1% por cada día hábil de atraso en el que incumpla el contratista, que será aplicada previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta.

17.1 Por el ÍTEM #II: Servicio de soporte, mantenimiento: En caso de incumplir con las condiciones de lo establecido, el Banco retendrá de manera provisional una penalización de sobre el pago mensual por atraso en la respuesta y atención de un reporte, según la siguiente tabla:

Tipo	Multa	Frecuencia
Severidad 1	5% del monto total de la facturación mensual.	Por cada hora natural de atraso
Severidad 2		Por cada hora natural de atraso
Severidad 3		Por cada hora hábil de atraso
Servicios generales	1% del monto total de la facturación mensual.	Aplica en caso de atraso en la respuesta de consultas generales
	5% del monto total de la facturación mensual.	Aplica en caso de que exista atraso alguno en el plan de trabajo definido, siempre y cuando sea por responsabilidad del contratista.

17.2 Queda entendido que toda suma por este concepto, será rebajada del pago que se le haga al contratista.

- 18 **Vigencia de la Oferta**: No podrá ser menor de 30 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas.
- 19 De conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considera fuera de concurso la oferta cuyo plazo de vigencia sea inferior al 80% del plazo fijado en el cartel.
- 20 El Banco resolverá esta contratación en el doble del plazo establecido para la apertura de las ofertas. En caso necesario podrá la administración prorrogar el plazo para adjudicar, dejando constancia en el expediente administrativo de las razones que ameriten dicha prórroga.
- 21 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.
- 22 El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente contratación, de acuerdo a la conveniencia de los requerimientos señalados en el cartel.
- 23 Esta negociación se formalizará mediante contrato. La formalización de esta negociación deberá realizarse en un plazo no mayor a 20 días hábiles, mediante contrato privado que elaborará el Banco de Costa Rica, el cual en caso de ser necesario debe contar con el refrendo de la Contraloría General de la República.
- 24 Los gastos de formalización y especies fiscales de los contratos, deben realizarse en partes iguales: 50% el Banco y 50% el oferente adjudicatario.
- 25 **Especificaciones Técnicas Mínimas y Otras Condiciones Técnicas**: Ver **Anexo #1**.
- 26 **Sobre los Derechos de Auditabilidad**: El Banco se reserva el derecho de auditar, en el momento que lo considere necesario u oportuno, el objeto de la contratación, para controlar mediante registro o bitácoras, de manera que ello se constituya en un importante insumo para darle seguimiento a las labores realizadas y así garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.
- 27 **Procedimiento de Escalación para Solución de Problemas**: El contacto de primera mano por parte del Banco será el Coordinador del proyecto de parte de la Gerencia de Operación de TI. En el caso del Contratista se daría la misma condición recíproca.
- 28 **Propiedad intelectual de los servicios prestados**: Todos los productos iniciales, parciales y finales generados durante el desarrollo del contrato tales como: desarrollos, procedimientos y documentaciones realizados por el Contratista en cumplimiento de sus labores para brindar los servicios de este contrato, serán propiedad intelectual del Banco de Costa Rica y su uso es irrestricto por parte de éste y no representarán costo adicional del monto ofertado por la empresa adjudicataria y aceptado por el Banco.

REQUISITOS QUE DEBERA CUMPLIR EL OFERENTE FAVORECIDO

29. Los requisitos de formalización incluyendo la garantía de cumplimiento deben ser rendidos en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el Banco los solicite. Este plazo está incluido en el establecido para formalizar señalado en el punto 23.

30. **Garantía de Cumplimiento:** Para la adquisición del ítem #I: Depositar una garantía de cumplimiento equivalente al 5% del monto total adjudicado de este rubro, a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de **90 días naturales adicionales al plazo de entrega adjudicado**. La cual deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa).

30.1. **Garantía de Cumplimiento:** Para el ítem #II **Mantenimiento:** Depositar una garantía de cumplimiento equivalente al 5% del monto total adjudicado de este rubro, a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de **14 meses naturales**. CONTADOS A PARTIR DE LA SOLICITUD DE LOS DOCUMENTOS DE FORMALIZACION. En caso de que se ejecute la prórroga del contrato, la garantía de cumplimiento deberá renovarse por un período igual y con una vigencia igual a la inicial. La cual deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa).

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

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

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

30.5 Los bonos y certificados se recibirán por su valor del mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas de valores legalmente reconocidas (éste trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía). NO SE ADMITIRAN TITULOS VALORES EMITIDOS AL PORTADOR, NI CARTAS DE GARANTIAS EMITIDAS POR EL BANCO DE COSTA RICA. En caso de que se rindan como garantía de cumplimiento dinero en efectivo, deberá ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la confección del comprobante.

30.6 Los certificados de depósito a plazo debe ser igual o inferior al establecido para la garantía. Será responsabilidad exclusiva del contratista renovarlo a su vencimiento, para lo cual deberá sustituir el documento de acuerdo a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, para que el banco proceda a la devolución del anterior título.

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

- 30.8 Toda duda en relación con la garantía será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.
- 30.9 Deberá presentar una certificación pública **vigente** sobre la existencia legal de la sociedad y sobre la personería legal de quién en su nombre comparece. **Original (notarial o emitido por el Registro Público).**
- 30.10 La Oficina de Contratación Administrativa (teléfono: 2211-11-11 Ext. 79587 o 79598) tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional.
- 30.11 Para la revisión del expediente, el horario es de 9:00 A.M. a 2:00 P.M.

OFICINA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

Rodrigo Aguilar S.,
SUPERVISOR

ar*

ANEXO #1

Especificaciones técnicas

Especificaciones Técnicas

1.1. ITEM I. ADQUISICIÓN DE TARJETAS FC Y SERVICIOS DE IMPLEMENTACION

Se requiere adquirir tarjetas de puertos de fibra canal para directores Brocade 8510.

1.1.1. Condiciones de hardware

1.1.1.1. Tarjetas:

- 1.1.1.1.1. El Banco requiere ocho (8) tarjetas de puertos de Fibra Canal Brocade FC16-48, con una cantidad de 48 puertos habilitados en cada tarjeta, para ser instalados en los cuatro (4) Directores Brocade 8510-04 que posee el Banco actualmente.

1.1.1.2. SFPs:

- 1.1.1.2.1. Cada tarjeta deberá contar en un solo chasis con la siguiente configuración de puertos:
 - 1.1.1.2.1.1. 32 puertos de 16 Gbps instalados y habilitados.
 - 1.1.1.2.1.2. 16 puertos de 8 Gbps instalados y habilitados.

1.1.2. Servicios de implementación

1.1.2.1. Supervisión de los trabajos

- 1.1.2.1.1. El personal técnico dispuesto por el contratista deberá realizar las tareas de instalación bajo la supervisión del personal del Banco de Costa Rica directamente en el Centro Principal de Procesamiento de Datos conforme un plan de trabajo acordado entre las partes.
- 1.1.2.1.2. El personal técnico dispuesto por el contratista deberá entregar un informe (memoria técnica) dirigido al personal del Banco con la bitácora de todas las actividades realizadas durante el proceso de implementación.

1.1.2.2. Horario de Atención.

- 1.1.2.2.1. El personal técnico dispuesto por el contratista deberá realizar los trabajos planificados para la instalación y configuración de las tarjetas de puertos de Fibra Canal, en horario dispuesto por el Banco durante la planificación.

1.1.2.3. Armado y Empotrado

- 1.1.2.3.1. El contratista deberá proveer brazos, guías, organizadores de cableado, rieles, patch cords, cables de suministro eléctrico con seguro (*locking cable*), etiquetado, velcro y cualquier otro aditamento necesario para que el personal técnico dispuesto por el contratista realice el empotrado correcto.

1.1.2.4. Cableado

- 1.1.2.4.1. El contratista deberá realizar los trabajos para el tiraje del cableado SAN necesario para la conexión de los SFP correspondientes a los switches que indicará el Banco al contratista.
- 1.1.2.4.2. El contratista deberá organizar adecuadamente el cableado de manera que el mismo no se encuentre enrollado en los racks ni colgado sin sujetarse. Los cables deberán ser agrupados por cada equipo, utilizando velcro únicamente para sujetar el cableado a los racks o a las canastas respectivas ubicadas sobre los racks.

1.1.2.5. Etiquetado

- 1.1.2.5.1. El contratista deberá etiquetar adecuadamente el cableado de conformidad con los estándares definidos por el Banco, que serán indicados al iniciar el proyecto.

1.1.2.6. Documentación

- 1.1.2.6.1. El contratista deberá elaborar la documentación necesaria para documentar toda la plataforma instalada y configurada. La documentación deberá desarrollarse y entregarse al personal del Banco para su aprobación conforme se avance con las diferentes tareas.
- 1.1.2.6.2. La documentación a desarrollar por el contratista deberá elaborarse siguiendo los estándares de formato de documentos internos, los cuales serán indicados al contratista al inicio del proyecto por el personal del Banco.
 - 1.1.2.6.2.1. El Banco tomará hasta cinco días hábiles para revisar cualquiera de los documentos entregados. Al final del plazo el Banco indicará por escrito al contratista la aceptación o el rechazo de la documentación en cuyo caso se especificarán las razones.

1.2. ITEM II. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS EQUIPOS

1.2.1. Condiciones Generales del Contrato

1.2.1.1. Alcance del Contrato.

- 1.2.1.1.1. El oferente debe indicar en su oferta el costo del mantenimiento de los componentes ofertados en el ítem I y los equipos que el Banco posee actualmente, en precios unitarios por equipo.
- 1.2.1.1.2. Los equipos a cubrir por el mantenimiento y soporte, además de las ocho (8) tarjetas de puertos de Fibra Canal Brocade FC16-48 solicitadas en el ITEM I, son los siguientes:

	Modelo	Tipo	Serie
1	Brocade 8510	Director FC	ANN2549H01C
2	Brocade 8510	Director FC	ANN2549H013
3	Brocade 8510	Director FC	ANN2549H015
4	Brocade 8510	Director FC	ANN2549H016
5	Brocade 6510	Switch FC	BRW2511J03F
6	Brocade 6510	Switch FC	BRW2512K019
7	Brocade 6510	Switch FC	BRW2512K09D
8	Brocade 6510	Switch FC	BRW2512K01B
9	Brocade 6510	Switch FC	BRW2512K00F
10	Brocade 6510	Switch FC	BRW2511J03M
11	Brocade 6510	Switch FC	BRW2511J03B
12	Brocade 6510	Switch FC	BRW2511J03L
13	Brocade 6510	Switch FC	BRW2512K09B
14	Brocade 6510	Switch FC	BRW2512K09E
15	Brocade 6510	Switch FC	BRW2512K018
16	Brocade 6510	Switch FC	BRW2512K01A

- 1.2.1.1.3. Dado lo anterior, el contratista acepta que los siguientes contratos se finiquitarán en el momento que el presente contrato inicie su ejecución, suspendiendo los mantenimientos preventivos y la facturación correspondiente:

Contratación	Contrato de Mantenimiento
2012LN-000005-01	2013-000043
2013LA-000064-01	2014-000051
2014CD-000072-01	2014-000120

- 1.2.1.1.4. El Banco podrá retirar del contrato de mantenimiento, cualquiera de los equipos que sobrepase la fecha de fin de servicio (EOS) dispuesto por el fabricante,

conforme el interés institucional y comunicando al contratista con al menos 30 días de anticipación, para lo cual, el monto correspondiente dejaría de facturarse en el mes posterior.

- 1.2.1.2. **Costo del Contrato.**
 - 1.2.1.2.1. El oferente debe indicar en su oferta un monto único de mantenimiento mensual, para cada uno de los equipos adquiridos.
 - 1.2.1.2.2. El monto del contrato de servicios de mantenimiento corresponderá a la sumatoria de los costos unitarios de mantenimiento de todos los equipos cubiertos.
 - 1.2.1.2.3. El costo de mantenimiento de cada equipo deberá mantenerse invariable durante toda la vigencia del contrato.
- 1.2.1.3. **Garantía del Fabricante.** El contrato por mantenimiento de los equipos deberá contar en todo momento con el respaldo del servicio directo del fabricante, registrado directamente a nombre del Banco de Costa Rica, siempre que los equipos no sobrepasen la fecha de fin de servicio (EOS) dispuesto por el fabricante.
- 1.2.1.4. **Horario de Atención.** El horario en que el contratista deberá brindar los servicios de mantenimiento y soporte deberá ser de cobertura 24x7 los 365 días del año.
- 1.2.2. **Condiciones del Mantenimiento**
 - 1.2.2.1. **Mantenimiento Consultivo**
 - 1.2.2.1.1. El contratista deberá brindar respuestas a inquietudes, consultas y soporte técnico en el uso de los equipos y software relacionado; que el personal técnico del Banco pueda requerir para garantizar una administración apropiada.
 - 1.2.2.1.2. El contratista deberá mantener actualizado al personal del Banco sobre las características de los equipos vigentes y las nuevas características que se van liberando.
 - 1.2.2.2. **Mantenimiento Preventivo**
 - 1.2.2.2.1. El contratista deberá realizar un mantenimiento preventivo a los equipos implementados, una vez al mes como mínimo para lo cual se deberá elaborar en conjunto con el personal del Banco un cronograma de visitas para recopilar información y posteriormente realizar una presentación de resultados al personal del Banco.
 - 1.2.2.2.2. El contratista deberá comprobar periódicamente que todos los componentes de software, firmware, drivers y agentes utilizados en los equipos implementados en el Banco se encuentran en el nivel de versiones indicados por el fabricante para garantizar la vigencia de los mismos así como la correcta operación de los equipos.
 - 1.2.2.2.3. El contratista deberá poner a disposición del Banco las actualizaciones de software, firmware, drivers y agentes indicados por el fabricante de los equipos y el personal técnico necesario para implementarlos en la ventana de mantenimiento que el Banco determine conveniente.
 - 1.2.2.2.4. El contratista deberá realizar revisiones de todos los componentes de hardware, sistema operativo y/o firmware, condiciones ambientales y bitácoras registrados por los equipos para determinar situaciones que puedan llegar a afectar la correcta operación de los mismos.
 - 1.2.2.2.5. El Banco podrá solicitar al contratista realizar revisiones especiales a los equipos máximo 2 veces al año, en cualquiera de los días previos a fechas altamente intensas en transacciones en los sistemas informáticos, tales como el día de la madre, pago de aguinaldos, viernes negro, Navidad, entre otros.
 - 1.2.2.2.6. El contratista deberá configurar las funcionalidades de los equipos para enviar correos electrónicos (email home) automáticamente a personal técnico del Banco, del contratista y del fabricante que periódicamente verifiquen el estado de salud de los equipos. Esto en caso de que aplique para el hardware cubierto por este contrato.
 - 1.2.2.3. **Mantenimiento Correctivo**

- 1.2.2.3.1. El contratista deberá solucionar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, así como brindar atención en sitio para la corrección de incidentes presentados en cualquier componente de hardware o software incluido en la presente contratación.
- 1.2.2.3.2. **Atención de Incidentes críticos.** Los incidentes críticos son aquellas situaciones inesperadas que pueden afectar la continuidad de los servicios que brindan los equipos. En caso de presentarse una condición de este tipo, el contratista por su parte deberá:
 - 1.2.2.3.2.1. Movilizar personal capacitado a las instalaciones indicadas por el Banco o iniciar el soporte por medio remoto, si así se requiere para atender los incidentes reportados por el Banco o mediante herramientas automatizadas.
 - 1.2.2.3.2.2. En caso de eventos en las que se presenten defectos en la operación de los equipos que requieran escalamiento directo con el fabricante, el contratista deberá comunicar la condición al Banco con el plan de solución necesario para superar la condición reportada.
 - 1.2.2.3.2.3. Entregar al Banco un informe donde se documenten las acciones realizadas para resolver los incidentes reportados por el Banco o mediante herramientas automatizadas.
- 1.2.2.3.3. **Reemplazo de partes.**
 - 1.2.2.3.3.1. El contratista deberá contar con el stock necesario de componentes redundantes para reemplazar en caliente, en caso de ser requerido para resolver una falla en un componente, una vez que se determine la necesidad de reemplazo de conformidad a lo señalado por herramientas automatizadas.
 - 1.2.2.3.3.2. En caso de que se requiera el reemplazo de algún componente de hardware, el mismo deberá ser aportado por el contratista, incluido el recurso humano necesario para realizar el reemplazo en sitio; sin que esto implique ningún costo adicional para el Banco.
- 1.2.3. **Canales de Comunicación para Reportes de Fallas**
 - 1.2.3.1. El contratista deberá contar con un mecanismo de reporte de fallas y solicitudes de mantenimiento con números de llamada, que registre, controle y le dé seguimiento a estos reportes con un horario de atención 24x7 los 365 días del año.
 - 1.2.3.2. Para recibir estos reportes el contratista deberá contar con un representante de Servicio al Cliente, como interlocutor válido entre el contratista y el Banco, el cual canalizará las solicitudes de servicio de mantenimiento realizados por el Banco, y coordinará el contratista para efectuar las labores necesarias para el cumplimiento de las solicitudes realizadas al Banco.
 - 1.2.3.3. El contratista deberá garantizar la disposición de medios alternos de comunicación, los cuales serán definidos en común acuerdo con el Banco como líneas telefónicas, radiolocalizadores, Internet y fax, que permitan el reporte por parte del Banco. Esto tomando en cuenta los diferentes objetivos del mantenimiento que se esperan cumplir.
 - 1.2.3.4. El contratista deberá realizar la coordinación, seguimiento, control y desarrollo de las actividades necesarias para la solución de las inconsistencias presentadas.
 - 1.2.3.5. El contratista deberá asegurar que las actualizaciones o modificaciones que se realicen sobre los equipos del Banco sean previamente probadas en las instalaciones del contratista y certificadas de que están listas para que funcionen satisfactoria y eficientemente en el Banco.
 - 1.2.3.6. El contratista deberá realizar la actualización de la documentación respectiva y trasladar el conocimiento necesario por cada modificación que se realice a las configuraciones o software dispuesto en el Banco.
 - 1.2.3.7. El contratista no deberá cambiar, incluir o eliminar configuraciones o datos en el ambiente de producción del Banco, bajo ninguna circunstancia, excepto cuando medie una coordinación y autorización expresa del Banco.
 - 1.2.3.8. Para los casos de atención por el soporte preventivo y correctivo, el contratista dará prioridad a la atención del incidente, dejando aspectos documentales para ser atendidos posterior a la implementación de la solución en producción.

- 1.2.3.9. El Banco se reserva el derecho de solicitar reuniones de seguimiento o extraordinarias dependiendo de las necesidades de la solución, para dar seguimiento a los planes de trabajo presentados por el contratista.
- 1.2.4. Informe de Servicios de Mantenimiento.**
- 1.2.4.1. El contratista deberá elaborar mensualmente un informe de servicios de mantenimiento que deberá contener los siguientes apartados:
- 1.2.4.1.1. Introducción
 - 1.2.4.1.2. Alcance.
 - 1.2.4.1.3. Resumen ejecutivo.
 - 1.2.4.1.4. Bitácora de Incidentes reportados y soluciones.
 - 1.2.4.1.5. Nivel de Servicio
 - 1.2.4.1.6. Condición actual
 - 1.2.4.1.7. Condición recomendada
 - 1.2.4.1.8. Plan de Implementación de las recomendaciones
 - 1.2.4.1.9. Anexos (Informes de salud, bitácoras, análisis de desempeño y planificación de capacidades, entre otros)
- 1.2.4.2. El contratista deberá entregar este informe de servicios de mantenimiento de forma electrónica en un tiempo máximo de 10 días hábiles posteriores a la visita realizada.
- 1.2.4.3. El contratista deberá realizar el levantamiento de información requerida, mediante las visitas en sitio o remotas necesarias para elaborar el informe de servicios.
- 1.2.4.4. El informe de servicios deberá ser enviado al Banco en formato digital con la firma digital emitida por la autoridad certificadora del BCCR-SINPE para el personal técnico que elabora el documento.
- 1.2.4.5. El formato requerido de este informe por parte del Banco podrá ser modificado durante todo el plazo del contrato de mantenimiento para garantizar la mejora continua del control, sin que esto implique ningún costo adicional para el Banco. Previamente el Banco notificará por escrito al contratista las modificaciones requeridas con al menos 30 días de anticipación.
- 1.2.5. Conocimiento técnico requerido por parte del proveedor o contratista.**
- 1.2.5.1. EL OFERENTE DEBERÁ ENVIAR LOS ATESTADOS DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO TRABAJO QUE SERÁN PARTE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTOS.
- 1.2.5.2. EL EQUIPO DE TRABAJO QUE EL CONTRATISTA ASIGNE PARA ESTA CONTRATACIÓN DEBE ESTAR CONFORMADO POR FUNCIONARIOS QUE CUENTEN COMO MÍNIMO CON TÍTULO DE BACHILLER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN, INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN U OTRA CARRERA A FIN A LAS ACTIVIDADES DE ESTA CONTRATACIÓN Y QUE TENGAN DOMINIO DEL IDIOMA ESPAÑOL.
- 1.2.5.3. DEBIDO A LA NECESIDAD DE GARANTIZAR EL APROPIADO CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO REQUERIDO, EL CONTRATISTA DEBERÁ GARANTIZAR QUE LOS TÉCNICOS ESPECIALISTAS EN LOS PRODUCTOS, CUENTEN CON LA CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE DE LOS PRODUCTOS OBJETO DE ESTA CONTRATACIÓN, TANTO DE HARDWARE COMO DE SOFTWARE. EN CASO, QUE HAYAN NUEVAS VERSIONES DE LOS PRODUCTOS, SE CONCEDERÁN SEIS (6) MESES PARA QUE EL CONTRATISTA CERTIFIQUE A LOS ESPECIALISTAS RESPECTIVOS.
- 1.2.5.4. DEBIDO A LA NECESIDAD DE GARANTIZAR EL APROPIADO CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVA INTERNA DEL BANCO DE COSTA RICA, EL CONTRATISTA DEBERÁ GARANTIZAR QUE LOS TÉCNICOS ESPECIALISTAS CUENTEN CON LA CERTIFICACIÓN EN LOS MARCOS DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS, ITIL FOUNDATIONS VERSIÓN 3 Y COBIT FOUNDATIONS AL MENOS EN VERSIÓN 4.1.
- 1.2.5.5. TODOS LOS RECURSOS QUE TRABAJEN DENTRO DEL EQUIPO, DEBEN CONTAR CON EXPERIENCIA MÍNIMA DE TRES (3) AÑOS EN PROYECTOS DE ANÁLISIS, DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO EN LOS PRODUCTOS RELACIONADOS A ESTA CONTRATACIÓN. EL CONTRATISTA DEBERÁ ENVIAR LOS ATESTADOS DE LOS INTEGRANTES DEL

- EQUIPO TRABAJO ANTES DE INICIAR LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ACORDADO. EN CASO QUE EXISTAN PRODUCTOS CON MENOS DE 3 AÑOS EN EL MERCADO, ENTONCES LOS TIEMPOS DE EXPERIENCIA MÍNIMOS SERÁN REVISADOS CON CONJUNTO CON EL BANCO.
- 1.2.5.6. EL CONTRATISTA DEBE INCLUIR DENTRO DE SU EQUIPO DE TRABAJO PARA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ESTA CONTRATACIÓN A:
- 1.2.5.6.1. Personal técnico de al menos 2 recursos para análisis, diseño, configuración, implementación y soporte que cumpla con las características siguientes:
- 1.2.5.6.1.1. Tres (3) años mínimo de experiencia en implementación de los productos objeto de esta contratación.
- 1.2.5.7. ADJUNTAR A LA OFERTA LOS ATESTADOS Y CERTIFICACIONES DEL FABRICANTE QUE RESPALDEN EL CUMPLIMIENTO DE ESTE REQUISITO.
- 1.2.5.8. DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL PUNTO ANTERIOR, EL CONTRATISTA DEBE PRESENTAR UNA DECLARACIÓN JURADA INDICANDO EL CUMPLIMIENTO DE LO SOLICITADO PARA CADA UNO DE LOS RECURSOS. ADEMÁS, DEBE APORTAR LAS EVIDENCIAS QUE DEMUESTREN LA EXPERIENCIA SOLICITADA CON AL MENOS LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA CADA RECURSO:
- 1.2.5.8.1. Nombre del recurso.
- 1.2.5.8.2. Nombre del Proyecto.
- 1.2.5.8.3. Periodo de trabajo.
- 1.2.5.8.4. Actividad que desarrolló y tiempo dedicado, apoyando y comprobando las condiciones solicitadas.
- 1.2.5.8.5. Nombre y número de teléfono del contacto de la empresa.
- 1.2.5.8.6. Correo electrónico del contacto de la empresa.
- 1.2.5.9. EL BANCO SE RESERVA EL DERECHO DE VERIFICAR LOS DATOS CONSIGNADOS EN LA OFERTA.
- 1.2.5.10. SE DEBE INCLUIR EN LA OFERTA UN CUADRO RESUMEN CON EL PERSONAL PRESENTADO Y LAS CERTIFICACIONES CON LAS QUE CUENTAN Y SE ADJUNTAN EN LA OFERTA.
- 1.2.5.11. SI DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, EL CONTRATISTA INCLUYE PERSONAL ADICIONAL A LOS INDICADOS EN LA OFERTA, EL MISMO DEBE CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS DE ESTE APARTADO Y PRESENTAR LOS ATESTADOS CORRESPONDIENTES.
- 1.2.5.12. SI DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, EL BANCO CONSIDERA QUE EL PERSONAL APORTADO POR EL CONTRATISTA NO CUENTA CON LA EXPERIENCIA NECESARIA PARA CONTINUAR BRINDANDO LOS SERVICIOS, SE NOTIFICARÁ AL CONTRATISTA POR ESCRITO PARA QUE REEMPLACE O APORTE PERSONAL ADICIONAL QUE GARANTICE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA PRESENTE CONTRATACIÓN, DE MANERA QUE DEMUESTRE QUE CUENTA CON LAS CAPACIDADES REQUERIDAS PARA REALIZAR LAS TAREAS ASOCIADAS AL CONTRATO Y CON ESTO OBTENER LA APROBACIÓN DEL BANCO.
- 1.2.5.13. CUANDO EL CONTRATISTA POR MOTIVOS DE FUERZA MAYOR JUSTIFICADOS, DEBA SUSTITUIR EL RECURSO ASIGNADO AL BANCO, DEBE HACERLO POR OTRO RECURSO IGUAL O DE SUPERIOR CONOCIMIENTO TÉCNICO SOLICITADO EN ESTA CONTRATACIÓN; ADEMÁS EL CONTRATISTA DEBERÁ GESTIONAR ANTE EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO UNA SOLICITUD FORMAL INDICANDO LOS MOTIVOS. ESTA SUSTITUCIÓN SERÁ EFECTIVA UNA VEZ QUE EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO LO AUTORICE.
- 1.2.5.14. EL RECURSO HUMANO OFERTADO PARA ESTE ÍTEM DEBERÁ SER EL QUE BRINDE EL SERVICIO CONTRATADO. POR OTRA PARTE, LA SUSTITUCIÓN DEL RECURSO HUMANO NO DEBE AFECTAR LOS TIEMPOS ESTIMADOS EN LAS ENTREGAS DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS AL AMPARO DEL CONTRATO.