INVITACION PUBLICADA EN LA GACETA #147 DEL 04/08/07

BANCO DE COSTA RICA
LICITACIÓN PÚBLICA 2017LN-000020-01
"SERVICIOS INTEGRALES DE ALQUILER DE TERMINALES DE PUNTOS DE VENTA POS, ADMINISTRACIÓN DE APLICACIONES E INVENTARIOS Y MANTENIMIENTOS PREVENTIVO Y CORRECTIVOS EN POS.

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las **diez horas con treinta minutos (10:30 a.m.) del 04 de setiembre del 2017**, para la compra 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 enterarse del contenido del video que se ha preparado sobre estos temas. Dicha información se encuentra disponible en la página web:

   http://www.bancobcr.com/acerca del bcr/proveedores/Principios_Pacto_Global.html

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

CONDICIONES GENERALES

6. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, original y una copia, debidamente enumerada, tanto de la propuesta como de toda la documentación que se aporte y deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: **BANCO DE COSTA RICA, LICITACIÓN PUBLICA 2017LN-000020-01 "SERVICIOS INTEGRALES DE ALQUILER DE TERMINALES DE PUNTOS DE VENTA POS, ADMINISTRACIÓN DE APLICACIONES E INVENTARIOS Y MANTENIMIENTOS PREVENTIVO Y CORRECTIVOS EN POS "** 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 sus copias y anexos deben ser firmadas por el oferente o su representante legal **(aportar fotocopia de la cédula)**. En caso de ser una Compañía, deberá indicarse claramente el nombre o la razón social completa y las citas de inscripción en el Registro Público y de ser persona física debe quedar claramente establecida la identidad del oferente.

8. Indicar lugar o medio al cual se le comunicarán todas las notificaciones referentes a esta licitación. 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 de 2010.

   8.1 En caso que se modifique en cualquier etapa del procedimiento, favor informarlo de forma inmediata a ésta oficina, ubicada en el tercer piso del edificio central, o al fax 2223-19-83.

   8.2 Las comunicaciones se tendrán por notificadas, con la confirmación de la recepción del medio escogido, sea fax o correo electrónico.

   8.3 En caso de fax, si no se tiene la confirmación, la transmisión se hará hasta un máximo de tres veces y se tendrá por notificada.

9. De acuerdo con el Artículo 17 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, cuando el oferente sea una sociedad costarricense deberá presentar una certificación pública sobre la existencia legal de la sociedad y 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.

10.6 Las personas que deba emplear para brindar los servicios que contratará el Banco, cumplirán con lo establecido en la Ley No. 9343, Ley de Reforma Procesal Laboral, por lo que se exime al Banco de cualquier responsabilidad laboral por tales contrataciones.

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

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

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

11.3 Consulta Electrónica a la página del Registro Nacional, para verificar que se encuentra al día con el pago de sus obligaciones, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 9428 "Impuesto a las Personas Jurídicas".

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

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

14. **Precio Ofertado:**

14.1 El precio deberá incluir:

14.1.1. Por el servicio de alquiler y administración de terminales de puntos de Venta de POS, incluye la administración del inventario, almacenamiento, importación y nacionalización para asegurar la disponibilidad de los equipos y la papelería.

14.1.2. Alquiler y Administración Chip de transmisión de datos por terminal de puntos de Venta.

14.1.3. Administración de aplicaciones, el cual incluye la coordinación de los requerimientos de cambios o modificaciones en la aplicación o a la terminal con el proveedor del aplicativo de las terminales de puntos de venta.

14.2 El precio del mantenimiento correctivo incluirá:

14.2.1 El costo de los repuestos, suministros, transporte, costos financieros para la instalación de terminal de punto de venta POS o cualquier otro dispositivo electrónico.

14.3 En el caso de los dispositivos SIM Card´s (chip) relacionados a los dispositivos de transmisión GPRS incluye:

14.3.1 Administración del inventario de SIM Card´s (chip)

14.3.2 Instalación del dispositivo con el SIM de la compañía de telefonía con mejor disponibilidad según la zona y de común acuerdo entre las partes.

14.3.3 Proceso de compra y pago mensual de cada uno de los servicios habilitados.

14.3.4 Descarga de datos.

14.3.5 El precio deberá incluir el mantenimiento preventivo y correctivo.

14.4 El precio deberá incluir la entrega de rollos de papel a los comercios afiliados según la cantidad transaccional del comercio afiliado y en cumplimiento con las especificaciones técnicas mencionadas en este cartel. En periodos de alta transaccionalidad el oferente deberá prever un incremento de un 25%.

14.5 El precio a ofertar en los siguientes cuadros deberá incluir todas las condiciones y especificaciones técnicas mencionadas en este cartel

El oferente debe presentar un cuadro de costos y el detalle de los mismos, bajo el siguiente formato:

Servicio	Conexión Dial Up, lectura de banda magnética, chip y Contacless [1]	Conexión Inalámbrica con lectura de banda magnética, chip y Contacless [2]				Conexión Inalámbrica o Blueooth con lectura de banda magnética, chip y Contacless.
Tipo de dispositivo	POS	POS	SIM CARD"S[4]	POS GPRS	POS WIFI	MPOS
Alquiler de terminales de puntos de Venta POS y la Administración de terminales [3]						
Total precio unitario						

(1) Se refiere a terminales TCP IP-Dial Up- con lectura de banda magnética, chip y Contacless, o lo que el banco establezca, incluye papelería.

(2) Se refiere a terminales inalámbricas 3 G como mínimo con lectura de banda magnética, chip y Contactless, Terminal WIFI o bluetooth con lectura de banda magnética, chip y Contacless, incluye papelería.

(3) Se refiere a todos los servicios mencionados en las condiciones y especificaciones del cartel, instalaciones, retiros, reprogramaciones, actualizaciones de aplicaciones, averías.

(4) Se refiere al alquiler de Chips para terminales inalámbricas GPRS.

Cuadro de precios por servicios adicionales.

Descripción del servicio	Precio Unitario
Servicio de emergencia para atención de averías de alta criticidad [1]	

(1) Se refiere a servicios que aplica para comercios AAA, o los que el banco determine y debe ser atendido en un periodo muy corto o menor a los tiempos establecidos en el cartel, para no interrumpir su Operación.

Cuadro de precio por servicio extraordinario de servicio de mantenimiento.

Descripción del servicio	Rangos por incremento de consumo	Precio Unitario
Servicio de entrega de emergencia de papelería (3)	De un 1% a un 10%	
	De un 10.1% a un 20%	
	Más de 20%	

(1) Se refiere a solicitudes adicionales de papelería por parte del comercio afiliado que exceden el consumo real de los rollos en proporción de cantidad de transacciones. El oferente deberá demostrar al banco la evidencia que la cantidad entregada sobrepasa el consumo transaccional.

Cuadro de precios por requerimientos

Descripción	Precio por hora [1]
Desarrollo del requerimiento	
Certificaciones	
Entrenamiento	
Gestión de proyectos.	

(1) Nota aclaratoria: Estos precios solo aplica a requerimiento de aplicaciones solicitados y previamente autorizados por el banco, y por ende no aplica a requerimientos de aplicaciones en cumplimiento de los mandatorios de las franquicias o mandatorios país.

14.6 El precio debe ser de preferencia en colones costarricenses.

14.7 Los precios deben expresarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos definitivos e invariables, incluyendo todos los impuestos, derechos de aduana, fletes y costo adicionales necesarios, En caso de divergencia entre el monto ofrecido en números y el ofrecido en letras, prevalecerá el monto en letras, todo de conformidad con el artículo 25 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

14.8 El Banco no reconocerá ningún cargo adicional que no haya sido incluido en la oferta.

14.9 De conformidad con el artículo 26 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, el oferente debe desglosar en su oferta, los componentes de cada línea del objeto ofrecido y de los precios unitarios.

14.10 En caso de que la oferta analizada se exprese en moneda extranjera, para efectos comparativos se considerará su equivalente en colones al tipo cambio de referencia de venta, vigente de la fecha de apertura de las ofertas.

14.11 Esta contratación será bajo la modalidad de **servicios por demanda**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 171 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa; por tanto, la adjudicación se hará sobre los precios unitarios, pues las cantidades finales que se pueden demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes de la oficina. Se estima que se estaría adquiriendo para el primer año, una cantidad aproximada de 20.000 terminales.

15. **FORMA DE PAGO:**

15.1 El oferente deberá presentar al banco dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes la factura de las siguientes formas:

15.1.1 Las facturas deberán ser entregadas por cada servicio solicitado en este cartel, en compañía de los informes formales de los niveles de servicio mencionados en las especificaciones técnicas.

15.1.1.1 El cobro de la factura en caso de instalaciones o entregas de terminales de puntos de venta al Banco para su instalación, solo aplica para los que estén en los comercios debidamente instalados y con la evidencia correspondientes al cual deberá ser a satisfacción del banco.

15.1.2 El costo del alquiler de terminales de puntos de venta de POS, se deberá incorporar el tipo de equipo que se está cobrando, la cantidad de equipos correspondientes, su respectivo costo unitario, con subtotales por tipo de equipo y un gran total.

15.1.3 Para el cobro de M-POS, se deberá presentar una factura aparte, con el detalle de los números de serie de cada dispositivo M-POS y el número de afiliado completo donde fue instalado.

15.1.4 Las facturas de cobro deberán acompañarse de un archivo electrónico a satisfacción de BCR que ampare las facturas cobradas.

15.1.5 Adicionalmente, el oferente suministrará a BCR, la documentación que respalde el cumplimiento oportuno para las facturas de mantenimiento preventivo y correctivo, según los niveles de servicio establecidos en este cartel. Esa documentación consistirá en un archivo electrónico en el que se indicará como mínimo, y queda a criterio del banco la solicitud de cualquier otra información que respalde el cumplimiento.

15.1.6 La fecha, comercio y hora de visita del mantenimiento preventivo o; la fecha, comercio y hora de recepción del comunicado de falla de equipo.

15.1.7 La fecha y la hora en la que el cliente firmó el formulario dando por recibido a satisfacción el servicio.

15.1.8 Un archivo electrónico que muestre por mes, las pruebas llevadas a cabo (pruebas de C-1.00), cuando los técnicos hacen las visitas a los comercios

15.2 El pago se efectuará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la factura en la Oficina de Contratación Administrativa, siempre y cuando conste en la factura el visto bueno de la Jefatura de Adquirencia y Administración de ATM`S y POS.

15.3 En caso de cotizaciones en moneda extranjera, el pago se realizará en dólares o colones utilizando el tipo de cambio de referencia de venta establecido por el Banco Central vigente el día de pago. Todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento a Ley de Contratación Administrativa.

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

15.5 En el caso de que el contratista sea extranjero se le retendrá el impuesto por remesas al exterior de acuerdo al artículo 59 de la Ley del impuesto sobre la Renta.

15.6 El Banco se reserva el derecho de consumir o no la totalidad de los servicios contratados.

16. 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.

17. Administrador del Contrato: La Jefatura de Adquirencia y Administración de ATM`S y POS., será la encargada de velar por la correcta ejecución de este contrato.

18. De acuerdo a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, NO se permite la presentación de ofertas en conjunto.

19. Vigencia de la oferta: Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de 40 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas. De conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considera fuera de concurso la oferta cuyo plazo de vigencia sea inferior al 80% del plazo fijado en el cartel.

20. Garantía de Participación: Depositar, una garantía de participación a favor del Banco de Costa Rica por la suma de US$182.000.00 una vigencia de 6 (seis) meses a partir de la fecha de apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establecen los artículos 37 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. 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.

20.1 En caso de que rindan dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la confección del comprobante, copia del cual debe adicionase a la oferta.

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

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

20.3.1 Emitirse a la orden y no al portador

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

20.3.3 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).

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

20.4 La garantía de participación debe ser depositada en el TERCER PISO, EDIFICIO CENTRAL, OFICINA DE VALORES EN CUSTODIA el recibo que le extenderá esa oficina deberá adjuntarlo a la oferta, así como fotocopia del documento aportado en garantía.

20.5 La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los ocho días hábiles siguientes a la firmeza de la adjudicación, excepto la que corresponde al

oferente favorecido, la cual se devolverá una vez que presente la garantía de cumplimiento.

21. Plazo de entrega y/o instalación:

BCR requiere los siguientes tiempos como máximo para la atención de los siguientes servicios, el cual se detalla en el cuadro a continuación:

Servicio	Tiempo de instalación del GAM (3)	Tiempo de instalación FGAM(3)
Instalación de Terminales de puntos de Venta POS (1)	2 días hábiles, a partir del momento de que se ingresa la solicitud por parte del banco	3 días hábiles a partir del momento de que se ingresa la solicitud por parte del banco
Entrega de terminales de puntos de Venta para ser instalados por el banco.	1 día hábil a partir de la solicitud del Banco	1 día hábil a partir de la solicitud del Banco
Atención y visitas a los comercios afiliados por mantenimiento preventivo de terminales.	Visita cuatrimestral (4)	Visita cuatrimestral (4)
Atención de incidentes o averías (2)	1 día hábil, a partir del momento de recibido de la comunicación de falla por parte comercio o del banco.	2 días hábiles, a partir del momento de recibido de la comunicación de falla por parte comercio o del banco.
Servicios de emergencia (3)	5 horas, a partir de momento de que el banco ingresa la solicitud.	5 horas, a partir de momento de que el banco ingresa la solicitud
Entrega de papelería (5)	1 día hábil, a partir del momento de recibido de la comunicación parte comercio o del banco.	2 días hábiles, a partir del momento de recibido de la comunicación parte comercio o del banco.

(1) Se refiere instalaciones nuevas, instalaciones adicionales, reprogramaciones, retiros de terminales instalados en la red de terminales de puntos de venta POS, integraciones de caja registradora, SIM CARD S(chip) o cualquier otro dispositivo electrónico.

(2) Se refiere a la interrupción total o parcial del funcionamiento de las terminales de punto de ventas POS, a causa de un fallo en alguno de los componentes.

(3) Se refiere a una avería de alta criticidad en un comercio afiliado del banco

(4) Se refiere a que el oferente deberá visitar el 25% de toda la red cada mes, es decir, 3 visitas al año en toda la red y que los comercios a los que visite sean a discreción del banco.

(5) El oferente deberá entregar mensualmente la papelería al comercio según demanda transaccional y en caso que el comercio gestione una solicitud por los canales establecidos se deberá cumplir el plazo indicado en el cuadro

22. **Lugar de entrega del producto o servicio:** En los comercios afiliados y en las oficinas del BCR según lo establezca el banco.

23. **Vigencia del contrato:**

23.1 La vigencia del contrato será por un periodo de 1 año y podrá ser renovado por períodos iguales hasta un máximo de 3 (tres veces) para un total de 4 (cuatro) años, previa evaluación del servicio recibido por parte del Banco.

23.2 En caso de que el Banco no desee aplicar la prórroga, debe avisar de su decisión al contratista con al menos **3 (tres) meses** de anticipación al vencimiento del período original del contrato o de sus prórrogas.

23.3 La vigencia del contrato comenzará a regir a partir de la comunicación de la orden de inicio por parte de la **Jefatura de Adquirencia y Administración de ATM`S y POS.**

23.4 El Banco no se compromete a un consumo mínimo o máximo para los pedidos por demanda, éste será de acuerdo con las necesidades reales que se presenten de acuerdo al negocio de la Adquirencia.

24. **Cláusula Penal:**

24.1 Por la adquisición y/o instalación:

Servicio	**Multa para el GAM** (2)	**Multa FGAM**(2)
Instalación y / o retiros de Terminales de puntos de Venta POS (1)	$6 por cada día natural de atraso	$6 por cada día natural de atraso
Entrega de terminales de puntos de Venta POS, para ser instalados por el banco.	$6 por cada día natural de atraso	$6 por cada día natural de atraso
Atención de incidentes o averías	$6 por cada día natural de atraso	$6 por cada día natural de atraso
Servicios de emergencia (3)	$8 por cada día natural de atraso	$8 por cada día natural de atraso (excepto los domingos)
Entrega de papelería	$3 por cada día natural de atraso	$3 por cada día natural de atraso

(1) De la atención para las instalaciones nuevas, instalaciones adicionales, reprogramaciones y retiros de la red de POS, de integraciones de caja registradora, o de la instalación de dispositivos SIM Card's (chip) relacionados de los dispositivos de trasmisión GPRS, MPOS o cualquier otro dispositivos electrónico referente a terminales de puntos de venta POS.

(2) La multa de atraso se aplica por cada terminal de punto de venta de POS.

En caso de que la empresa incumpla con el plazo de entrega, el Banco retendrá de manera provisional las sumas indicadas en el cuadro anterior, que serán aplicadas previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de estas.

24.2 Por el contrato de mantenimiento:

Servicio	Multa
Atención de mantenimiento preventivo de terminales	$300 mensuales cuando no se cumpla el 100% con la cantidad de visitas según el porcentaje y plazo establecido. En caso de 3 o más incumplimientos en el año se aplicará una multa adicional de $5.000.
Entrega del cronograma para desarrollos de requerimientos para las aplicaciones.	$25 por cada día hábil de atraso por no entregar el cronograma en el plazo de entrega.
Entrega del desarrollo de nuevos requerimientos de aplicaciones	$100 por cada día hábil de atraso por incumplimiento del cronograma y puesta en producción a satisfacción del banco.

En caso de que la empresa incumpla con el plazo de entrega, el Banco retendrá de manera provisional las sumas indicadas en el cuadro anterior, que serán aplicadas previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de estas.

24.3 Queda entendido que toda suma por este concepto, se aplicará a la factura correspondiente al servicio contratado que se haya visto afectado por atrasos atribuibles al Contratista, cuando se reciba para el trámite de pago.

25. 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.

26. 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

27. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente el objeto de 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.
28. Todos los oferentes deberán presentar los requisitos y documentación requerida; ya que no se tomarán en cuenta los presentados en otros concursos, **ni los que se presenten en forma extemporánea**.

29. La formalización de esta negociación deberá realizarse en un plazo no mayor a 30 días hábiles, mediante contrato privado que elaborará el Banco de Costa Rica, el cual eventualmente debe contar con el aprobación de nuestra División Jurídica o el refrendo de la Contraloría General de la República, según corresponda

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

31. Especificaciones Técnicas Mínimas y Otras Condiciones Técnicas: Ver anexos

32. Criterios Generales de Evaluación:

Las ofertas deberán cumplir con todas las especificaciones técnicas de acuerdo con el cartel, a efectos de someterse a la siguiente calificación:

Precio (VALOR 100%)

Se asignará el mayor puntaje al menor precio presentado. El método para asignar la calificación a una determinada oferta por concepto de precio será la siguiente:

$$Vo = 100 \times (Pm/Po)$$

En donde:
Vo = Valor porcentual de la oferta evaluada
Pm = Precio de oferta menor.
Po= Precio de la oferta evaluada.

Para obtener el precio de la oferta, se realizará la sumatoria de los precios unitarios y precio por hora de todos los ítems.

Para efectos de conveniencia y seguridad institucional, se evaluará y adjudicará la totalidad de los ítems a una sola empresa, por tanto el oferente deberá cotizar la totalidad de las líneas.

32.1 **Criterios de Desempate:** En caso de presentarse empate en la evaluación, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

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

- Pyme de industria 5 puntos
- Pyme de Servicio 5 puntos
- Pyme de Comercio 2 puntos

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

32.1.2 En caso de que el empate persista se realizará un sorteo al azar.

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

33. **Procedimientos de control de calidad:** El contratista deberá entregar informes mensuales de los niveles de servicio prestado según servicio y a satisfacción del banco.

REQUISITOS QUE DEBERA CUMPLIR EL OFERENTE FAVORECIDO

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

35. **Garantía de Cumplimiento:** Rendir una garantía de cumplimiento por la suma de US$366.000.00 a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de un año, contado a partir de la solicitud de los documentos de formalización, prorrogable por periodos iguales en caso de que se prorrogue el contrato, la cual deberá ser rendida de conformidad con lo que establece el artículo 40 y 42 del Reglamento General de Contratación Administrativa.

36. En caso de que rindan dinero en efectivo, debe ser mediante depósito a la orden en el Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la confección del comprobante, copia del cual debe entregarse en esa misma oficina.

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

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

39.1 Emitirse a la orden y no al portador

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

39.3 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).

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

39. La garantía de cumplimiento debe ser depositada en el TERCER PISO, EDIFICIO CENTRAL, OFICINA DE VALORES EN CUSTODIA el recibo que le extenderá esa oficina deberá entregarlos en la Oficina de Contratación Administrativa, adjuntando fotocopia del documento aportado en garantía

40. La devolución de la garantía se efectuará a más tardar dentro de los veinte días hábiles siguientes a la firma del acta de recepción definitiva a conformidad de las partes del último paquete de requerimientos pactado al amparo del contrato formalizado.

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

42. Al formalizar el negocio, el Banco realizará las verificaciones electrónicas señaladas en el punto 11 del cartel.
43. 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.

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

45. La Oficina de Contratación Administrativa tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional que soliciten al respecto (Telf. 22-87-95-97) o al correo electrónico frrodriguez@bancobcr.com).

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

OFICINA DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA

Rodrigo Aguilar S.
Supervisor

FRP/*

ANEXO

LICITACIÓN PÚBLICA 2017LN-000020-01

"SERVICIOS INTEGRALES DE ALQUILER DE TERMINALES DE PUNTOS DE VENTA POS, ADMINISTRACIÓN DE APLICACIONES E INVENTARIOS Y MANTENIMIENTOS PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN POS"

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Objeto de la Contratación:

Regular el servicio de alquiler de terminales de punto de Venta POS para uso de comercios afiliados por el BCR tanto dentro del Gran Área Metropolitana y fuera del Gran Área Metropolitana y todos los elementos, condiciones y requerimientos.

Asimismo el alquiler y la Administración Chip de transmisión de datos por terminal de puntos de Venta para Terminales inalámbricas.

Además de la Administración y mantenimiento de terminales de punto de Venta de POS, esta administración consiste en la administración de aplicaciones que se habilitan en las terminales de punto de venta POS, para el correcto funcionamiento y servicios que el banco establezca incluye la coordinación de los requerimientos de cambios o modificaciones en la aplicación o a la terminal con el proveedor del aplicativo de las terminales de puntos de venta.

También de administrar el mantenimiento preventivo y correctivo de la red de terminales de puntos de Venta de POS de forma eficaz y oportuna para el cumplimiento de la funcionalidad.

Condiciones técnicas:

1. Alquiler de terminales de punto de Venta POS

1.1. El BCR requiere el servicio de instalación, configuración y de mantenimiento preventivo y correctivo, atención de averías, retiro y sustitución de terminales de puntos de venta POS en los comercios afilados del banco en la Gran Área metropolitana y Fuera del área del Gran área Metropolitana.

1.2. El oferente brindará el servicio de alquiler e instalación de terminales de puntos de venta POS directamente en los comercios afiliados como en las diferentes oficinas del Banco según la necesidad.

1.3. Para la administración de las gestiones de los servicios integrales que el banco requiere, el oferente deberá contar con una herramienta que controle de manera electrónica en tiempo real: los tiempos de las instalaciones de terminales de puntos de venta POS, configuración y de mantenimiento correctivo, atención de averías, sustitución de terminales de puntos de Venta POS; retiros de terminales de puntos

de venta POS, administración de mantenimiento preventivo, correctivo. El control de tiempos deberá estar en relación a los tiempos establecidos en este cartel.

1.3.1. La información de la herramienta de gestiones deberá estar disponible al menos 5 años para consulta inmediata por parte del banco.

1.4. El oferente deberá tener la capacidad de proveer al Banco de la cantidad de equipo que este requiera tanto en cantidad como en la disponibilidad por modelo o tecnología según las normas de las franquicias y normas país.

1.5. El oferente deberá proveer una herramienta de administración remota de las terminales que debe permitir la descarga de aplicaciones de manera remota, así como la administración del inventario, descarga total o parcial del aplicativo, manejo de eventos. Entre otros.

1.6. El oferente deberá contar con un sistema de recepción de llamadas y correos, para atención de solicitudes debidamente constituido donde El Banco haga sus reportes y consultas y exista una persona que atienda y asigne un consecutivo de control.

1.7. Los dispositivos deberán cumplir y mantener vigente los certificado "TLS", PCI y/o cualquier otro requerido por la industria de medios de pagos.

1.8. La aplicación del dispositivo deben procesar las siguientes transacciones: Venta, anulación, cierre, financiamiento, check in check out, Planes de lealtad, o cualquier otra aplicación en cumplimiento de los mandatorios de las franquicias y mandatorios país.

1.9. Los equipos de comunicación deben tener un esquema de alta disponibilidad y redundancia.

1.10. El oferente deberá tener un equipo de certificación del aplicativo de POS certificado por el suplidor de los POS a ofrecer al banco.

1.11. El aplicativo de terminales de puntos de venta POS, debe tener la capacidad de enviar las transacciones al Switch actual del Banco.

1.12. Es importante para el Banco de Costa Rica que el oferente pueda conocer y estar certificado en sus funciones para la administración y mantenimiento de la red de terminales de puntos de venta y administración de las aplicaciones. El oferente debe tener disponibilidad de Técnicos de ruta con experiencia comprobada en caso que así lo requiera el Banco.

1.13. El oferente deberá garantizar al Banco de Costa Rica que las operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo serán llevados a cabo por personal de la empresa debidamente capacitado y especializado para tal fin.

1.14. El oferente deberá garantizar al Banco de Costa Rica que utilizará las mejores prácticas de la industria de los medios de pago para el desempeño de las actividades relacionadas con instalaciones, retiros, configuraciones, mantenimiento

preventivo, correctivo y evolutivo en la red de terminales de puntos de Venta de POS.

2. Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo:

2.1. El oferente deberá aportar un documento formal por parte del fabricante en donde se indique las recomendaciones de este, para el hardware y software relacionados con el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo instalado y además deberá presentar un plan de mantenimiento preventivo que se ofrecerá durante el período vigente.

2.2. Atención de llamadas de consultas técnicas y resolución de las mismas.

2.3. Las nuevas funcionalidades que se dispongan por parte del fabricante a nivel de software y las actualizaciones de las aplicaciones deberán ser brindado en un plazo acordado entre las partes a satisfacción del banco.

2.4. El Oferente deberá obtener del fabricante mediante nota, cual es la vida útil del equipo y comprometerse a mantener servicio (repuestos y consumibles, actualizaciones de hardware y software) a dichos equipos durante su período de vida.

2.5. El mantenimiento correctivo estará en función:

2.5.1 De la atención de las averías en la red de POS, de integraciones de cajas registradoras, SIM Card's (chip) relacionados a los dispositivos de transmisión GPRS o cualquier otro dispositivo de consulta que presenten situaciones que limiten o impiden su normal funcionamiento. Debe ser por lo tanto ese mantenimiento, el resultado de acciones inmediatas para normalizar la situación que se presente.

2.5.2 De la atención para las instalaciones nuevas, instalaciones adicionales, reprogramaciones y retiros de la red de POS, de integraciones de caja registradora, o de la instalación de dispositivos SIM Card's (chip) relacionados de los dispositivos de trasmisión GPRS o cualquier otro dispositivos electrónico.

2.6. **Mantenimiento preventivo.**

2.6.1 El oferente deberá realizar una visita cuatrimestral de inspección general para las terminales de punto de venta instaladas en toda la red de comercios afiliados del Banco. Esta inspección consiste en visitar el 25% de toda la red cada mes (corresponde a 3 visitas al año a toda la red) y que los comercios a los que se visite sean a discreción del banco.

2.6.1.1 La rutina de mantenimiento debe contemplar las siguientes actividades:

2.6.1.1.1 Limpieza del equipo.

2.6.1.1.2 Pruebas de rutina, para determinar el buen funcionamiento del equipo.

2.6.1.1.3 Visita física en sitio a los comercios afiliados, el cual deberá validar en el comercio el (los) activo (s) del (los) POS conforme la ubicación de los afiliados, y actualización no mayor al día siguiente hábil en los sistemas de inventarios correspondientes, el cual el Banco deberá tener acceso para la extracción de la información. En caso que el comercio no se encuentre en la dirección registrada según los sistemas, el oferente deberá localizarlo y coordinar la hora de visita esto conforme la actividad comercial y como mínimo deberá realizar las siguientes acciones:

2.6.1.1.4 Gestión de contacto vía telefónica al menos tres llamadas.

2.6.1.1.5 Correos electrónicos mínimo tres notificaciones en un lapso de tres semanas.

2.6.1.1.6 Visita adicional en una ubicación diferente del comercio, para revisión del POS o recuperación del dispositivo.

2.6.1.1.6.1 En caso que no haya sido posible la localización posterior a la gestión según los puntos mencionados 2.6.1.1.4, 2.6.1.1.5 y 2.6.1.1.6, el oferente deberá reportar cada caso individual adjuntando un informe digital o lo que las partes establezca dirigido a la Jefatura de Adquirencia de ATMS y POS con la bitácora de la gestión de la recuperación del POS (llamadas, correos, fotos, documentación que respalde la última visita al comercio y/ o cualquier otra gestión que lo demuestre) en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

2.6.1.2 El oferente deberá coordinar previamente las visitas en los comercios afiliados con el propósito de su efectividad, en caso que el comercio se encuentre cerrado, entiéndase por motivo de horario, se deberá realizar nuevamente las visitas necesarias para la validación y actualización de información.

2.6.1.3 El oferente deberá brindar los rollos de papel térmico (consumibles) para el uso continuo de los datafonos. Dichos rollos deberán ser entregados en los comercios afiliados mensualmente o a solicitud del comercio afiliado o de la oficina del Banco, de acuerdo a la demanda transaccional. En los casos que se realice un pedido extraordinario de rollos de papel térmico por emergencia el oferente deberá demostrar al Banco la cantidad de los últimos tres meses entregados al comercio afiliado respaldado por la transaccionalidad.

2.6.1.3.1 Los rollos de papel deberán llevar impreso el logo del Banco.

2.6.1.3.2 Las especificaciones técnicas deberán cumplir dentro los estándares en cumplimiento de las normas de PCI y de las franquicias.

2.6.1.4 El oferente deberá proporcionar un curso de formación a los usuarios de los módulos básicos del sistema con duración mínima de 40 horas, para la formación necesaria para los usuarios finales y los administradores para la implementación y operación de forma satisfactoria por parte del banco.

2.6.1.5 El Banco de Costa Rica podrá consumir por demanda un mínimo de 20.000 terminales de puntos de venta, sin embargo, el oferente estará obligado a modificar, incluir y excluir, aquellos modelos de terminales de puntos de venta POS que el Banco determine, de acuerdo a su conveniencia, sea esta por mejora tecnológica o por demanda del mercado, durante la vigencia de la contratación. Conforme a las especificaciones que se presenten para cada tipo de equipo. Las modificaciones, inclusiones y exclusiones deberán efectuarse en un plazo máximo de 90 días naturales a partir de la fecha en que el banco lo solicite.

2.7. **Desarrollo de requerimientos de aplicaciones en las terminales de puntos de venta.**

2.7.1 El oferente deberá desarrollar requerimientos de aplicaciones para los diferentes dispositivos de las terminales de puntos de venta POS cuando así el Banco lo requiera.

2.7.2 El oferente deberá desarrollar las aplicaciones y garantizar las actualizaciones en las terminales de puntos de venta POS en cumplimiento de los mandatorios de las franquicias y en cumplimiento de mandatorios país, el cual no incluye costo alguno para el Banco.

2.7.3 El oferente deberá presentar en un plazo máximo de 10 días hábiles un cronograma del desarrollo en referencia al punto 2.7.1, el cual deberá ser a satisfacción del banco y conforme al alcance de la solicitud.

2.7.3.1 El cronograma deberá incluir como mínimo los siguientes puntos:

2.7.3.1.1 Desarrollo del requerimiento
2.7.3.1.2 Certificaciones
2.7.3.1.3 Pruebas en ambiente de pruebas
2.7.3.1.4 Pruebas en ambiente de producción.
2.7.3.1.5 Visto bueno a satisfacción del banco.
2.7.3.1.6 Post – producción (periodos de estabilización)
2.7.3.1.7 Entrenamiento
2.7.3.1.8 Gestión de proyectos.

2.7.3.2 El plazo de desarrollo se deberá cumplir en los tiempos establecidos y a satisfacción del banco.

2.8. **Modificaciones.**

El oferente deberá atender todas aquellas solicitudes de dispositivos nuevos según los requerimientos y necesidades del banco. Los dispositivos nuevos formaran parte del contrato una vez que sean debidamente aprobados por el Banco.

2.9. **Exclusiones**

Por posibles cambios en el nivel de operaciones del Banco de Costa Rica, se prevé la disminución de la demanda de POS, el Banco informará con 90 días naturales de anticipación los cambios en la demanda de equipos y exclusión equipo instalado según sea esto por demanda, obsolescencia o mejora tecnológica de los equipos. En el caso de retiros de equipo por solicitud del comercio afiliado o del banco aplicaran los tiempos establecidos en TIEMPO DE ENTREGA.

2.10. **Inclusiones**

Por los mismos cambios en el nivel de operaciones, es posible que el futuro la demanda de equipos de terminales de puntos de venta POS aumente, esto por estrategias comerciales del Banco, por las necesidades de mercado o de mejora tecnológica de tal forma que se requiera la incorporación de nuevos equipos POS con diferentes características y tecnología para satisfacer la necesidad existentes, el Banco suministrara las especificaciones técnicas de los nuevos equipos. Además se podrá incluir por estrategia del negocio proyectos especiales, el cual no esté contemplado dentro de estos servicios mencionados. En cada caso el precio de los nuevos equipos o nuevos proyectos especiales deberá ser sometido a conocimiento y aprobación del Banco, el cual se reserva el derecho de solicitar al oferente el detalle de los rubros que componen el precio del alquiler del nuevo equipo o del servicio correspondiente al nuevo proyecto.

2.11. EXTRAVÍO DE TERMINALES DE PUNTOS DE VENTA POS.

2.11.1 El oferente deberá en caso de extravió de terminales de puntos de venta POS, demostrar al banco la evidencia que respalde las visitas al comercio de acuerdo al mantenimiento preventivo de forma satisfactoria para el banco y a través de las validaciones del agente remoto de las últimas alertas presentadas, el cual deberá comunicar por las vías establecidas entiéndase correo o por los medios que se acuerden con el banco en un lapso no mayor de 5 días hábiles.

2.11.2 Cuando un dispositivo POS o MPOS deja de ser utilizado por el comercio y el Banco lo declara como "extraviado", se procederá de la siguiente forma según sea el caso:

2.11.2.1 Si el dispositivo fue instalado hace menos de 36 meses para los dispositivos POS TCP/IP, 24 meses para los POS inalámbricos y 15 meses para los MPOS, el oferente continuará cobrando el alquiler correspondiente según el tipo de dispositivo hasta cumplir el plazo de establecido para cada caso.

2.11.2.2 Si el dispositivo fue instalado hace más de 36 meses para los dispositivos POS TCP/IP, 24 meses para los POS inalámbricos y 15 meses para los MPOS, el oferente dejará de cobrar el monto de alquiler correspondiente según el tipo de dispositivo.

Tipo de equipo	Plazo de recuperación por extravío
POS TCP/IP- Dial Up- con lectura de banda magnética, chip y Contactless	36 meses
POS Inalámbricos 3 G- con lectura de banda magnética, chip y Contacless, POS WIFI inalámbricos y/o Bluetooth con lectura de banda magnética, Chip y Contacless.	24 meses
M-POS- EMV con lectura de banda magnética, chip y Contacless.	15 meses

2.11.3 El oferente deberá estar en la capacidad de mantener un stock conforme la demanda óptima para el abastecimiento de equipos, logística y técnica para cubrir las necesidades del negocio.

2.11.4 El oferente deberá instalar, configurar y brindará los servicios de mantenimiento preventivo, atención de averías, sustitución y/o de equipos y retiros de POS como servicios asociados y según los plazos mencionados en este cartel.

2.11.5 El banco podrá realizar solicitudes de pedidos de terminales de puntos de venta de POS para realizar sus propias instalaciones a comercios afiliados dentro de la Gran Área Metropolitana y Fuera del Área Metropolitana, y el oferente deberá llevar eficientemente la administración de inventarios, el mantenimiento preventivo y correctivo conforme a la validación de los dispositivos en las visitas físicas en sitio correspondiente.

2.11.6 La Administración de terminales de puntos de venta POS consiste en la responsabilidad que asume el oferente desde el momento en que quedan instalado y funcionando a satisfacción del comercio. Estas responsabilidades incluyen:

2.11.6.1 Programarlos adecuadamente, en especial en lo que respecta a lo programación y los detalles relacionados con el comercio, la (s) cuenta (s) a afectar para las liquidaciones, el control cuidadoso de modelos, marca y números de serie, la fecha de instalación y el control de fechas de recibido por parte del BCR y el recibido de conformidad del comercio en el momento de la instalación y realización de pruebas de funcionalidad.

2.11.6.2 En caso que el banco instale las terminales, el oferente deberá validar por medio de las visitas físicas que las instalaciones se realizaron de forma correcta y con los afiliados, modelos, marca y número de serie de dispositivo y además por medio del agente

remoto, alertas y la geolocalización correspondiente de los comercios afiliados de forma proactiva.

2.11.6.3 Un soporte 24 X 7, lo que significa que el funcionamiento de los POS deberá ser las 24 horas del día los 7 días de la semana, así como la asistencia técnica sobre los mismos, de acuerdo con los tiempos de atención pactados.

2.11.6.4 Una plataforma tecnológica que permita enrutar la solicitud de la autorización desde el POS hasta un emisor, para obtener una autorización que cumpla con todas las exigencias de seguridad, tiempos y requisitos mandatorios de las franquicias.

2.11.6.5 Un software especializado para el mantenimiento y administración de los comercios afiliados.

2.11.6.6 Con los recursos humanos capacitados y con experiencia.

2.11.6.7 Con la logística y la contingencia para una adecuada y completa administración y mantenimiento de toda la red de puntos de venta POS.

2.11.6.8 Con el soporte para las aplicaciones de los puntos de venta de POS.

2.11.6.9 Con la atención oportuna de averías según los plazos establecidos en el cartel.

2.11.6.10 Con la capacidad para atender oportunamente la instalación, programación, retiros, sustitución en los comercios afiliados según los plazos establecidos en este cartel.

2.11.6.11 Con la seguridad de poder implementar los cambios de las franquicias internacionales en los plazos establecidos.

2.11.6.12 Con un soporte 24X7 para monitoreo de la operación de la red.

2.11.6.13 Dar respuesta inmediata ante averías de hardware y software en los elementos de comunicación de la red.

2.11.6.14 Un servicio de mantenimiento preventivo de toda la red de comercios afiliados según lo mencionado en este cartel

2.11.6.15 Con los requerimientos mandatorios de Visa y MasterCard asumiendo los costos asociados con los mismos.

2.11.6.16 Los estándares de seguridad definidos por las Marcas Visa y MasterCard con las mejores prácticas de la industria de pago electrónico.

2.11.6.17 El cumplimiento de las normas PCI (Payment Card Industry) relacionadas con los estándares de las industria que exigen las franquicias.

2.11.6.18 Que se cuente con una infraestructura para contingencia a nivel de líneas de comunicación que garanticen la continuidad del negocio adquirente.

2.11.6.19 Un sistema de geolocalización que permita establecer un control de la ubicación de los POS en los comercios en tiempo real.

2.11.6.20 Un proceso de cierre diario de POS que garantice la liquidación de los vouchers aprobados al comercio, que emita los reportes necesarios para que el comercio realice su contabilidad y que administre todas las retenciones que se hagan en el proceso de liquidación.

2.11.6.21 Garantizar el buen funcionamiento del POS para la generación de cierres de las terminales de puntos de venta POS.

2.11.6.22 Con un sistema de página web que permita a los comercios acceder a la información relacionada con las transacciones, liquidaciones, retenciones, y cualquier otra información derivada del servicio que se le preste a los comercios.

2.11.6.23 Con la integración de la red de POS a un sistema que permita administrar programas de lealtad como puntos, millas y otros conceptos utilizados en estos programas.

2.11.6.24 La capacidad de lectura de tarjetas con chip, EMV y Contacless y cualquier otra innovación en los medios electrónicos en toda la red de POS.

2.11.6.24.1 Empacar las terminales de puntos de venta POS en cajas adecuadamente y a satisfacción del banco ,cuando sea necesario enviarlos por medio de terceros a distintos lugares dentro del territorio nacional

2.11.6.25 Retirar las terminales de puntos de venta POS cuando el banco lo requiera.

2.11.7 El oferente deberá configurar las terminales de puntos de venta de POS, las aplicaciones, de acuerdo a la solicitud del banco, tales como medio de redención de puntos, plan O%, pagos o adelantos de efectivo, flotillas vehiculares, Distribuidores y otros aplicaciones mandatorios de las franquicias y mandatorios país o los que Banco así lo demanda.

2.11.8 El oferente debe tener la capacidad de personal técnico para realizar los retiros de terminales de venta de POS, instalados en los comercios afiliados

tanto dentro del Gran Área Metropolitana y fuera del Gran Área Metropolitana según el tipo y la cantidad que el banco demande.

2.11.9 Los equipos deberán contar con las siguientes especificaciones técnicas mínimas, de acuerdo al tipo de terminal de punto de venta:

Terminales fijas de TCPI/ Dial UP con lectura de banda, chip y Contactless .
Terminales Inalámbricos como mínimo 3 G con lectura de banda, chip y Contacless.
Terminales Inalámbrica WIFI y/o Bluetooth con lectura de banda, chip y Contacless
MPOS Bluetooth con lectura de banda magnética, chip y Contacless.

2.11.10 El oferente deberá brindar Chip Post- pago 3G con una velocidad mínima de 256 MB y 150 MB de descarga para terminales inalámbricas o las nuevas tecnologías en redes celulares según lo que demande o requiera el dispositivo de terminales de puntos de venta POS.

2.11.11 Los dispositivos MPOS deben estar certificados EMV, con lectura de banda, Chip y Contacless, además la configuración del dispositivo entiéndase la funcionalidad y la interfaz gráfica deberá adoptarse a la necesidad del banco.

2.11.12 El oferente deberá velar del óptimo funcionamiento del chip, sin que se vea afectado el servicio por falta de pago en el mismo.

2.11.13 El oferente deberá certificar que estará en capacidad de desarrollar la conectividad o la comunicación del enrutamiento seguro de las transacciones directamente con la empresa Evertec Latinoamérica S.A., esto debido a que el Banco procesa sus transacciones de tarjeta de débito y crédito con dicha empresa. En caso que el banco cambie de empresa procesadora el oferente deberá estar en capacidad de realizar la migración correspondiente.

2.11.14 El oferente deberá garantizar que los equipos ofrecidos estarán en óptimas condiciones, de acuerdo a las necesidades del Banco. El Banco se reserva el derecho de realizar las pruebas y verificaciones que estime necesarias, también puede solicitar la sustitución del equipo por incumplimiento a esta condición o a cualquier otra especificación descritas.

2.11.15 Es importante para el Banco de Costa Rica que el oferente pueda conocer y estar certificado en sus funciones para la administración y mantenimiento de la red de terminales de puntos de venta POS y administración de las aplicaciones. El oferente deberá tener disponibilidad de Técnicos de ruta con experiencia comprobada en caso que así lo requiera el Banco.

2.11.16 En primera instancia es trascendental para el BCR, que el oferente tenga la capacidad certificada de dar el servicio de instalación, mantenimiento preventivo y correctivo de las terminales de punto de Venta de POS y nuevos desarrollos de las aplicaciones para los puntos de venta de POS , el BCR se reserva el derecho de brindar la información de modelos y procesadores, sin embargo, el servicio certificado de mantenimiento preventivo y correctivo de Terminales de puntos de venta deberá de ser asumido por parte del oferente.

2.11.17 El oferente se compromete a mantener un inventario de POS exclusivo para atender las necesidades del banco, obligándose a mantener constantemente, al menos una existencia equivalente al promedio histórico del consumo mensual, el cual el banco podrá incrementar o disminuir según la necesidad.

2.12. **Procedimiento para la prestación del servicio**

2.12.1 El Banco solicitará las gestiones de instalación, retiro, configuración, reprogramación, actualización de aplicaciones en las terminales de puntos de venta POS o cualquier otra gestión derivada según demanda a través de un sistema administrador de gestiones que deberá proporcionar el oferente a satisfacción del banco.

2.12.2 Cada vez que se instale el equipo de una terminal de punto de venta de POS, se deberá entregar el papel térmico según la transaccionalidad del comercio afiliado y el material publicitario que el banco establezca, además deberá realizar una capacitación de las mejores prácticas del uso del dispositivo al comercio afiliado. El oferente deberá de respaldar la documentación física o digital que respalde el servicio brindado al comercio y el acuse recibido del mismo, el cual deberá actualizarse en línea en los sistemas de inventarios. El Banco deberá contar con los accesos a la herramienta para validar dicha información cuando así lo requiera.

2.12.3 El oferente deberá brindar al Banco un reporte mensual digital y los informes formales de los niveles de servicio por la vía que el banco establezca con el detalle de las terminales de los puntos de Venta con sus respectivas coordenadas geográficas que se instalaron a los comercios afiliados, el cual deberá ser enviado al área administradora del contrato dentro de los primeros 8 días hábiles del mes siguiente, estos reportes deberá presentarse junto con la factura, por lo que se convierte éste requisito como indispensable para el pago.

2.12.3.1 El oferente deberá entregar mensualmente un informe formal de los niveles de servicio, según lo citado en el cartel a la Jefatura Administración de Adquirencia de ATM'S y POS:

2.12.3.2 Los tiempos de la instalación de terminales de puntos de venta POS, configuración o actualización de aplicaciones por solicitud del Banco o

por cumplimiento de mandatorios de las franquicias y/o mandatarios país.

2.12.3.3 Los tiempos en cumplimiento al mantenimiento correctivo, preventivo y visitas físicas en sitio a los comercios afiliados, atención de avería, atención de incidentes y sustitución de equipos (entiéndase el día y la hora en que el problema es reportado y resuelto).

2.12.3.4 Retiros de terminales de puntos de venta POS tanto dentro del Gran Área Metropolitana y fuera del Gran Área Metropolitana

2.12.3.5 Los reportes deberán incluir el resumen de los niveles de servicio, en cumplimiento de las condiciones y especificaciones técnicas de este cartel.

2.12.3.6 Además deberá incluir un detalle que respalde toda la información por los medios que se acuerden entre las partes y en cumplimiento a las condiciones y especificaciones técnicas mencionadas en el cartel.

2.12.3.7 Alertas de las terminales para determinar los estados: activas o "vivas", fallas recurrente o una terminal, o cuando el equipo se encuentre dañado o porque no se alcanza a subsanar la avería en el lugar.

2.12.3.8 El formato de la información de los niveles de servicio mencionados anteriormente será definido y a criterio del banco.

2.13 Reparación de averías

2.13.1 Si alguna terminal de punto de venta de POS sufriera alguna avería por la interrupción total o parcial del funcionamiento del dispositivo, el Banco o el comercio (según corresponda), podrán reportar la avería mediante:

2.13.1.1 Atención telefónica a través de un Call Center, el cual deberá emitir un número de gestión para el control y seguimiento de la atención.

2.13.1.2 Por medio de la herramienta de un administrador de gestiones o por correo a solicitud del Banco.

2.13.1.3 La reportería deberá de contar como mínimo con la siguiente información:

2.13.1.3.1 Tipo de avería

2.13.1.3.2 Lugar donde se realizará la reparación (zona geográfica y dirección)

2.13.1.3.3 Contacto de parte del Banco que atenderá al técnico

2.13.1.3.4Fecha del reporte y fecha de atención.

2.13.2 El servicio de reparación de averías deberá ser atendido en un horario de:

2.13.2.1 Lunes a Sábado de las 8:00 a las 18:00 horas en el Gran Área Metropolitana.

2.13.2.2 Lunes a Viernes de 8:00 a las 18:00 horas Fuera del Gran Área Metropolitana.

2.13.3 El oferente deberá brindar el servicio de monitoreo de terminales de puntos de venta , con el objetivo de que se establezca alertas en línea basadas en datos, con el fin de que se mantenga alertas para determinar si las terminales estén activas o "vivas".

2.13.4 El oferente deberá realizar cambio de terminal o equipo cuando la falla es recurrente, o cuando el equipo se encuentre dañado o porque no se alcanza a subsanar la avería en el lugar. La atención deberá ser dentro del plazo establecido a partir de que se reciba la notificación por parte del comercio afiliado o desde que el banco realiza la solicitud.

2.14 **Distribuidor y Taller de Servicio Autorizado**:

2.14.1 El oferente deberá de presentar una carta de certificación del fabricante las terminales de puntos de venta POS, en la cual se indique que el oferente es un distribuidor autorizado y posee el respaldo del fabricante en el territorio Nacional de Costa Rica.

2.14.2 El oferente debe presentar una carta que certifique que ha realizado y puesto en producción en forma satisfactoria, como mínimo 20.000 equipos en alquiler de terminales de puntos de ventas, mantenimientos preventivos y correctivos en el país (Costa Rica).

2.14.3 El oferente debe de contar con el stock suficiente, de todos los equipos para suplir el abastecimiento y mantener la operativa de la red de terminales de puntos de venta POS.

2.14.4 Además el oferente deberá señalar la dirección exacta, número de teléfono, correo electrónico y fax del taller.

2.14.5 El oferente deberá certificar que estará en capacidad de desarrollar la conectividad o la comunicación del enrutamiento seguro de las transacciones directamente con la empresa Evertec Latinoamérica S.A., esto debido a que el Banco procesa sus transacciones de tarjeta de débito y crédito con dicha empresa.

Condiciones de la Capacitación

La capacitación deberá:

Incluir un curso de formación a los usuarios referentes al funcionamiento de las terminales de POS en software y hardware, con duración de 40 horas como mínimo para la formación necesaria para los usuarios finales y los administradores para la implementación y operación cuando el banco lo establezca.

1. El banco determinará las personas a participar en la formación.

2. Incluir formación adicional cuando se presente cambios en el software y Hardware de las terminales de POS, aunque el tiempo de la duración de las 40 horas como mínimo para la formación se hayan implementado y la actualización de los materiales correspondientes.

3. Entrega de material didáctico, digital y entrega de manuales vigentes y actualizados.

4. Implementarse en el sitio que el banco establezca o lo que las partes acuerden mutuamente.

5. Las mejores prácticas para mantener y optimizar el buen funcionamiento de la terminales de POS en relación al cumplimiento con los acuerdos de nivel de servicio establecido, y apoyo al cliente para asegurar la resolución rápida de incidentes operacionales.

Condiciones de confidencialidad:

El Oferente 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, la empresa o el funcionario conociere. De requerirse, la salida de información de los sistemas del Banco, se hará bajo permiso expreso de una persona a nivel gerencial, la empresa debe efectuar la solicitud por escrito con la respectiva justificación. De comprobarse su divulgación, parcial o total, el Banco procederá a realizar las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la Ley.

Se deberá garantizar en todo momento la confidencialidad de toda la información que se maneje como parte del proyecto, para ello deberá suscribir el acuerdo de confidencialidad y no divulgación indicada en las Disposiciones Administrativas de Seguridad en Tecnología del BCR. Por tanto, el oferente deberá guardar confidencialidad absoluta sobre las condiciones de las políticas y reglamentación interna del Banco, que llegase a conocer. El Banco poseerá todos los derechos de propiedad sobre los trabajos realizados para satisfacer éstos requerimientos, por lo tanto todos los ejecutables, modelo de datos, componentes, páginas o cualquier pieza de software desarrollado, serán únicos, exclusivos y de propiedad del Banco de Costa Rica.

El oferente debe aceptar, cumplir y respetar todas las normas, procedimientos e indicaciones que el Banco 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.

Garantía de buen funcionamiento:

A partir del recibido de satisfacción del servicio contratado

Criterios de aceptación:
El oferente deberá certificar que estará en capacidad de desarrollar la conectividad o la comunicación del enrutamiento seguro de las transacciones directamente con la empresa Evertec Latinoamérica S.A., esto debido a que el Banco procesa sus transacciones de tarjeta de débito y crédito con dicha empresa

El oferente deberá de presentar una carta de certificación del fabricante las terminales de puntos de venta POS, en la cual se indique que el oferente es un distribuidor autorizado y posee el respaldo del fabricante en el territorio Nacional de Costa Rica.

El oferente debe presentar una carta que certifique que ha realizado y puesto en producción en forma satisfactoria, como mínimo 20.000 equipos en alquiler de terminales de puntos de ventas, mantenimientos preventivos y correctivos en el país (Costa Rica)

ULTIMA LINEA