

09 de febrero del 2017.

OCA-9-2017

Señores  
**Tecnosistemas Pridessa S.A.**  
Presente.

**Ref: Contratación Directa #2017CD-000018-01 “Contratación por demanda de horas anuales de desarrollo evolutivo para los aplicativos móviles, sistema de BCR-Móvil MASBANKING del Banco de Costa Rica”.**

Estimados señores:

El Banco está interesado en contratar el servicio en referencia, por lo tanto 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 16 de febrero 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, 131 a) y lo establecido en el artículo 163 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/Principios_Pacto_Global.html)
  - [http://www.bancobcr.com/acercadelbcr/proveedores/Curso\\_para\\_Proveedores.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-000018-01 “CONTRATACIÓN POR DEMANDA DE HORAS ANUALES DE DESARROLLO EVOLUTIVO PARA LOS APLICATIVOS MÓVILES, SISTEMA DE BCR-MOVIL MASBANKING DEL BANCO DE COSTA RICA”** 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 deberá ser firmada por el oferente o su representante legal. **Aportar copia de la cédula de identidad de la persona que firma la oferta.** En caso de ser una Compañía, deberá indicarse claramente el nombre o la razón social completa y las citas de inscripción en el Registro Público y de ser persona física debe quedar claramente establecida la identidad del oferente.
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.
6. Debe tener cuenta corriente con este Banco, favor indicar el número, nombre y lugar de apertura de la misma.
7. 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.
8. Presentar declaración jurada de:
  - 8.1. Que no lo alcanzan las prohibiciones para contratar, establecidas en el Artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
  - 8.2. 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.
  - 8.3. 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.

- 8.4. 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.
- 8.5. 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](http://www.bancobcr.com), en el apartado de Proveedores.
9. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido el Banco verificará electrónicamente lo siguiente:
  - 9.1. 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.
  - 9.2. 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.
10. **Forma del precio a ofertar o esquema de cotización:** El oferente debe indicar el costo por hora profesional de sus servicios. 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.
  - 10.1. 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.
  - 10.2. 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.
  - 10.3. 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.

- 10.4. El precio por hora será siempre el mismo, independientemente del día y hora en que se realice el servicio.
- 10.5. Esta contratación será bajo la modalidad de **servicios por demanda**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 163 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa; por tanto, la adjudicación se hará sobre los precios por hora, pues las cantidades finales que se pueden demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes de la oficina.

**11. Forma de Pago, Frecuencia del Pago:** Para cada entregable se efectuará el pago de las horas pactadas y efectivamente laboradas previa validación del cumplimiento de los entregables definidos en el Plan de Trabajo realizado en conjunto con el Contratista y de acuerdo a lo establecido en el punto de “Criterios de Aceptación” de esta contratación.

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

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 Fábrica de Software.

10.3 Para efectos de facturación el contratista debe entregar mediante una nota estrictamente solo lo siguiente:

- Nota de entrega de la factura (s), en la cual se debe indicar el número de la contratación y contrato, así como la referencia a la factura (s) asociada (s).
- Factura, identificando el número de la contratación y contrato así como el período de contrato al cual corresponden las horas, indicar claramente el identificador único y descripción del requerimiento, cantidad de horas facturadas, monto de la factura en números y letras coincidentes.
- Plan de trabajo aprobado por el Banco, el cual contempla las horas a pagar para el requerimiento en cuestión (correo de parte del banco aprobando el plan).
- Correo de parte del Banco en la cual se le aceptó el trabajo (visto bueno al trabajo realizado); esto según cada entregable.
- Informe del trabajo realizado: descripción detallada del trabajo realizado incluidas las pruebas que realizaron, listar los elementos que son parte del trabajo realizado tales como programas, archivos de configuración, estructuras de datos, procedimientos y todo aquello que intervino en la atención del trabajo realizado.

- Para el soporte preventivo: Se efectuará contra el reporte de horas entregado por el proveedor y aprobado por el Banco.

10.4 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 Fábrica de Software.

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

10.6 Si pasado un período mayor o igual a 30 días hábiles no se brinda por parte del Banco un visto bueno al trabajo entregado por el contratista, éste podrá presentar facturación por los trabajos en cuestión, por un monto máximo equivalente al 75% del valor total del entregable, el restante 25% del monto total del valor del entregable se cancelará una vez cuente con el visto bueno por parte del Banco.

10.7 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.

10.8 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.

**11 Administrador del Contrato:** La Gerencia Fábrica de Software, será la Oficina responsable de vigilar la correcta ejecución del servicio contratado.

11.1 Experto técnico asignado, será el Sr. Juan Carlos Gómez Calderón.

**12 Vigencia del contrato:** Esta negociación se formalizará mediante contrato, por un período de un 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.

12.1 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.

12.2 La vigencia del contrato rige a partir de que el Banco comunique que el contrato está debidamente formalizado y listo para su retiro y ejecución.

**13 Lugar de Entrega del Producto o servicio:** Gerencia de Fábrica de Software, Oficinas del Banco de Costa Rica en el Edificio Aranjuez ubicado en segundo piso.

**14 Plazo de entrega y/o instalación:** El plazo de entrega para el desarrollo evolutivo los plazos de entrega estarán indicados en los planes de trabajo definidos por la empresa y aprobados por el Banco para cada requerimiento solicitado.

14.1 Para el mantenimiento correctivo la empresa deberá responder a las solicitudes realizadas por el Banco.

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

- 15 Plazo de inicio del servicio:** El contratista debe iniciar la prestación del servicio en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de formalizados los documentos con la oficina de Contratación Administrativa de que el contrato está formalizado y listo para su retiro.
- 16 Garantía de Buen Funcionamiento:** Si ocurre un error correspondiente a un requerimiento de la presente contratación en los siguientes 3 meses desde su aceptación por el Banco, el contratista debe realizar la corrección de errores, el tiempo utilizado no será pagado por parte del Banco.
- 16.1 El contratista debe realizar la corrección de errores de programación sin costo alguno para el Banco, durante los tres (3) meses siguientes a la aceptación por parte del Banco de los desarrollos objeto de esta contratación, esto en el ambiente de producción correspondiente.
- 16.2 Si durante la revisión con el Banco, en los requerimientos solicitados se detectan errores de programación (se entiende como error el mal funcionamiento de una rutina, en función de los requerimientos solicitados por el Banco y aprobados por ambas partes), los mismos serán corregidos por el contratista y no serán computables dentro de las horas contratadas, ni pagado por el Banco.
- 17 Cláusula Penal:** Para el mantenimiento correctivo: En caso de que el contratista no solucione en el plazo establecido se cobrará según la severidad lo siguiente:
- 17.1.1.1 **Incidencia de Severidad 1:** El porcentaje de multa será de un 80% del costo por hora por cada hora de atraso en el tiempo de entrega previsto de la solución, la cual salvo causas fuera del control del contratista, no debe ser superior a 8 horas hábiles.
- 17.1.1.2 **Incidencia con Severidad 2:** El porcentaje de multa será de un 70% del costo por hora por cada hora de atraso en el tiempo de entrega previsto de la solución, la cual salvo causas fuera del control del contratista, no debe ser superior a 24 horas hábiles.
- 17.1.1.3 **Incidencia con severidad 3:** El porcentaje de multa será de un 50% del costo por hora por cada hora de atraso en el tiempo de entrega previsto de la solución, la cual salvo causas fuera del control del contratista, no debe ser superior a 48 horas hábiles.
- 17.1.1.4 **Para el soporte preventivo:** En el caso que el Contratista no cumpla con las visitas establecidas, se cobrará una multa equivalente a 8 horas de trabajo por cada visita no realizada.
- 17.1.1.5 **Para el desarrollo evolutivo:** En el caso que el Contratista no cumpla con los tiempos establecidos en el plan de trabajo, se cobrará una multa equivalente a 8 horas de trabajo por cada día natural de atraso.
- 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 45 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, las horas consumidas por el contratista, en aquellos contratos basados en horas profesionales, de manera que ello se constituya en un importante insumo para darle seguimiento a las labores realizadas y así garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.
- 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 Fábrica de Software. 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.
- 29. Propiedad intelectual de los servicios prestados:** Todo desarrollo, procedimiento y documentación realizados por el Contratista en cumplimiento de sus labores para brindar los servicios de este contrato, serán propiedad intelectual del Banco de Costa Rica y su uso es irrestricto por parte de éste.

## REQUISITOS QUE 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:** Depositar una garantía de cumplimiento por un monto de US\$45,000.00 (cuarenta y cinco mil dólares exactos) a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de **vigencia de un año**, 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).

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

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

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

30.4 Los bonos y certificados se recibirán por su valor del mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas de valores legalmente reconocidas (éste trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía). NO SE ADMITIRAN TITULOS VALORES EMITIDOS AL PORTADOR, NI CARTAS DE GARANTIAS EMITIDAS POR EL BANCO DE COSTA RICA. 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.

30.5 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.

30.6 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.

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

- 30.8 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).**
- 31 La Oficina de Contratación Administrativa (teléfono: 2211-11-11 Ext. 79587 o 79598) tendrá mucho gusto en suministrar cualquier información adicional.
- 32 Para la revisión del expediente, el horario es de 9:00 A.M. a 3:00 P.M.

### **OFICINA DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA**

Rodrigo Aguilar S.,  
SUPERVISOR

ar\*

## ANEXO #1

### **Especificaciones técnicas** **“Contratación por demanda de horas anuales de desarrollo evolutivo para los aplicativos móviles; sistema de BCR-Móvil MASBANKING del Banco de Costa Rica”.**

#### 1. El desarrollo evolutivo incluye lo siguiente:

- 1.1. El contratista debe realizar el análisis, el desarrollo o configuración, las validaciones o verificaciones de los ajustes aplicados según los nuevos requerimientos dados por el Banco y generar la documentación técnica necesaria que los respalde.
- 1.2. Análisis, diseño, programación e implementación de nuevas aplicaciones móviles
- 1.3. Análisis, diseño, programación e implementación de mejoras en la seguridad de las aplicaciones móviles
- 1.4. Análisis, diseño, programación e implementación de cambios o ajustes a las funcionalidades existentes de las aplicaciones móviles
- 1.5. Análisis, diagnóstico y solución para mejorar el desempeño y los tiempos de respuesta a los usuarios, que se brinda en las aplicaciones móviles.
- 1.6. Análisis, diseño, programación e implementación utilizando las herramientas .Net 2012 o superiores para Android e iOS y en MAS Banking, así como en plataforma mobile first.
- 1.7. Análisis, desarrollo e implementación de cambios o ajustes a la arquitectura actual de las aplicaciones móviles.
- 1.8. Tránsito de conocimiento según le sea solicitado por el Banco
- 1.9. El contratista deberá garantizar la adecuada implementación de los productos, así como el entrenamiento y acompañamiento requeridos para lograrlo.
- 1.10. Documentación de las Capacitaciones a ejecutar.
- 1.11. Documentación de análisis y diseño de cualquier requerimiento técnico o funcional solicitado.
- 1.12. Documentación solicitada por el Banco para cumplir con la implementación del requerimiento en producción.
- 1.13. Documentación sobre investigaciones solicitadas por el Banco.
- 1.14. El Contratista debe dar soporte presencial, en caso de ser necesario, cuando se realicen actualizaciones de arquitectura, bases de datos o de aplicación.

#### 2. El mantenimiento correctivo incluye lo siguiente:

- 2.1. El contratista debe atender los incidentes o fallas de operación de las aplicaciones
- 2.2. El contratista debe brindar el soporte correctivo de acuerdo a lo estipulado en el punto “Acuerdo de niveles de servicio”.
- 2.3. El contratista debe brindar soporte en sitio, cuando el Banco lo solicite, incluye temas como la realización de:
  - 2.3.1. Actualizaciones de plataforma.
  - 2.3.2. Actualizaciones de arquitectura.
  - 2.3.3. Actualizaciones de bases de datos.
  - 2.3.4. Actualizaciones de aplicación.
  - 2.3.5. Cualquier otra labor producto de esta contratación y que esté relacionada con el soporte correctivo de la solución.
- 2.4. El contratista debe dar soporte para:
  - 2.4.1. Atención y solución de incidentes o fallas.
  - 2.4.2. Atención a Consultas
  - 2.4.3. Brindar sugerencias y entrenamiento sobre buenas prácticas.

- 2.5. Para atender la situación reportada el contratista debe:
  - 2.5.1. Realizar el análisis técnico de la situación reportada.
  - 2.5.2. Realizar los cambios en la configuración que considere necesarias, según el análisis técnico realizado.
  - 2.5.3. Ejecutar las validaciones o verificaciones (pruebas) necesarias.
  - 2.5.4. Generar la documentación técnica requerida (según apliquen los estándares del Banco).
  - 2.5.5. Implementar la solución de la situación reportada.
  - 2.5.6. Acompañar en las validaciones o verificaciones (pruebas) post-implementación de los cambios o ajustes realizados.
- 2.6. En caso requerido el contratista debe brindar la documentación solicitada que el Banco considere necesaria para cumplir con la implementación de los nuevos requerimientos solicitados.
- 2.7. El Banco suministrará al contratista la información que estime conveniente para solucionar los incidentes o fallas reportados. Esto incluye bitácoras y "logs" al que el contratista no tenga acceso.
3. El soporte preventivo incluye al menos los siguientes servicios:
  - 3.1. El contratista debe realizar en común acuerdo con el Banco, revisiones preventivas en las aplicaciones y su relación con la infraestructura y componentes que la soporta.
  - 3.2. El contratista debe aplicar procedimientos, configuraciones y actualizaciones que colaboren con la prevención de errores o la detección de mejoras en el rendimiento del producto, capacitación y documentación.
  - 3.3. El Banco suministrará al contratista la información que estime conveniente para realizar el mantenimiento preventivo. Esto incluye bitácoras y "logs" al que el contratista no tenga acceso.
  - 3.4. El Banco se reserva el derecho de brindar, o no, conexión de ambiente remoto con sus sistemas, por lo que el Contratista, cuando deba interactuar con los ambientes del Banco, y no se brinde esta conexión, deberá hacerlo desde las instalaciones del BCR.
4. **Conocimiento técnico requerido por parte del proveedor o contratista.**
  - 4.1. No aplica, dado que en su calidad de proveedor único como autorizado para brindar los servicios requeridos es la única empresa con el conocimiento para la atención de los mismos.
  - 4.2. Al menos uno de los miembros del equipo de trabajo que aporte el oferente deberá realizar labores de coordinación con las partes involucradas para la realización de las actividades de esta contratación.
  - 4.3. Junto con la oferta debe aportarse el currículo de los funcionarios que el oferente se compromete a destacar en la ejecución del contrato y los documentos probatorios de la experiencia: certificados de cursos y títulos, cartas de recomendación que contengan los nombres de las empresas donde ha laborado. En caso de presentar títulos obtenidos en centros educativos del extranjero deben venir legalizados por medio del servicio de apostilla.
  - 4.4. Los funcionarios que el oferente indique en su oferta, son los que deberán prestar el servicio al Banco de Costa Rica, al menos se debe aportar información de 5 recursos.
5. **Condiciones de trabajo en las instalaciones del Banco; normas de seguridad de la institución.**
  - 5.1. El contratista deberá asumir todos los gastos (viáticos, hospedaje, transporte) en que pueda incurrir para dar el servicio. Se entiende que el Banco no pagará costos adicionales.
  - 5.2. El contratista deberá aceptar, cumplir y respetar todas las normas, procedimientos e indicaciones que el Banco de Costa Rica establezca en materia de seguridad, control, discreción y secreto con respecto a todos los actos, contratos, operaciones e información en general, a la que tuviese acceso en virtud de los servicios que brinde con objeto de esta contratación.
  - 5.3. El contratista deberá asumir plenamente y sin reserva alguna, la obligación y responsabilidad de patrono derivada del Código de Trabajo y leyes conexas, y en general del ordenamiento jurídico para con los trabajadores que eventualmente contrate para la ejecución de los servicios objeto de este contrato. De esta forma el BANCO no adquiere relación obrero patronal con el CONTRATISTA, ni con sus empleados.
  - 5.4. El contratista deberá cumplir de conformidad con lo establecido con la Directriz #34 del poder Ejecutivo, publicada en el Diario Oficial La Gaceta #39 del 25 de febrero del 2002, es deber

ineludible de la empresa cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo.

- 5.5. El personal y representantes de la empresa contratista, así como de sus subcontratistas y en general de todas aquellas personas brinden servicios en las instalaciones de las diferentes oficinas del Banco, deberán abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso y hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR, mientras dure la relación contractual con el Banco o cualquiera de sus subsidiarias.
- 5.6. Cuando se requiera que los funcionarios asignados al Banco por parte del Contratista utilicen recursos del Banco, deben hacer uso racional de los recursos del Banco y garantizar confidencialidad de la información a que tendrán acceso en el ejercicio de sus funciones.
- 5.7. El contratista deberá respetar las normas de conducta existentes en el Banco en cuanto a vestimenta, aseo, presentación, seguridad informática y respeto al personal del Banco de Costa Rica. Cualquier falta sobre este punto dará motivo para solicitar su inmediato cambio por parte del Equipo del Proyecto asignado por el Banco de Costa Rica.
- 5.8. No podrá utilizar herramientas para búsqueda o detección de equipo activo en la red del Banco.
- 5.9. No podrá utilizar herramientas para capturar tráfico de la red del Banco sin previa autorización.
- 5.10. No podrá almacenar información del Banco sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de almacenamiento externo, quemado de discos compactos, ni cualquier otro dispositivo similar; ni envío de papelería con información crítica o altamente sensible ya sea por fax, carta, etc.
- 5.11. Entiende que no es permitido el uso de paquetes para realizar “chats”, tal como Messenger u otros similares. Para tal efecto, y previa autorización, se dispondrá de un equipo exclusivo para estos efectos. El contratista, deberá aceptar expresamente las políticas y directrices para la utilización de este servicio.
- 5.12. En caso de requerir acceso a Internet, el contratista se compromete a acatar las disposiciones del Banco referente a políticas de navegación.
- 5.13. Toda microcomputadora que requiera conectarse a la red del Banco, deberá tener instalado un antivirus reconocido e incluso deberá brindarse comprobante de que la misma esté “Libre de Virus”. Así mismo toda licencia requerida deberá correr por cuenta del contratista.
- 5.14. Los accesos a la red del Banco serán restringidos, previa justificación del área interesada y la aprobación del área de Tecnología de Información.
- 5.15. El contratista acepta cumplir con todos los elementos de seguridad que el Banco tenga establecidos

## **6. Condiciones del equipo humano de parte del contratista.**

- 6.1. Los técnicos asignados por el Contratista para brindar los servicios deberán contar con la experiencia necesaria para atender las actividades solicitadas por el Banco.
- 6.2. Si el Banco considera que el personal aportado por el Contratista no cuenta con la experiencia necesaria para brindar los servicios solicitados en esta contratación, se le notificará por escrito para que reemplace o aporte personal adicional que garantice el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 6.3. Los funcionarios que el Contratista asigne para brindar los servicios de esta contratación deben respetar las normas de conducta y cultura del Banco y su personal así como del país en general.
- 6.4. El Contratista deberá presentar una declaración jurada de que el personal asignado para la atención de los trabajos que le serán requeridos cuentan con el debido conocimiento o certificación técnica para realizar dichos trabajos.
- 6.5. El Banco se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la oferta.
- 6.6. Si durante la ejecución del contrato, el Banco considera que alguno de los miembros del equipo de trabajo del contratista no es de su entera satisfacción, éste debe sustituirlo (s) en un plazo no mayor a una semana, una vez que el Banco se lo solicite por escrito.
- 6.7. Cuando el contratista por motivos justificados tenga que sustituir el recurso asignado al Banco, debe hacerlo por otro de iguales o superiores características solicitadas en el presente cartel; además, debe entregar a la administración una solicitud formal indicando los motivos del cambio. Esta sustitución será efectiva una vez que el Banco lo autorice.

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

## 7. Metodología de trabajo.

- 7.1. Le será comunicado al contratista la asignación de un requerimiento, esto se realizará mediante comunicación vía correo electrónico o por medio de la herramienta TFS.
- 7.2. El Contratista para atender el requerimiento deberá utilizar la herramienta que el Banco ponga a disposición, actualmente se utilizará la herramienta TFS, no obstante en caso que el Banco lo determine podrá utilizar alguna otra, en la cual deberá:
- 7.2.1. Ingresar a la herramienta para conocer, analizar y estimar el requerimiento, el Banco brindará el acceso necesario a la herramienta.
  - 7.2.2. El contratista deberá participar de las ceremonias Scrum en las cuales sea convocado, para efectos de comprensión, estimación y seguimiento del requerimiento
  - 7.2.3. Elaborar, un plan de trabajo que incluya las actividades por realizar y su duración estimada, así como los entregables identificados, este plan debe ser ingresado a la herramienta dentro del plazo acordado entre ambas partes para esta tarea.
  - 7.2.4. Dicha propuesta será revisada, evaluada, comunicada y autorizada por el Banco para iniciar su ejecución. El proveedor se deberá ajustar a la metodología definida por el Banco para el cumplimiento del Plan de Trabajo, actualmente se trabaja bajo el marco Scrum.
  - 7.2.5. En caso necesario cuando el Banco no pueda brindar un visto bueno a alguna de las estimaciones, se procederá de acuerdo a lo establecido en el apartado **“Procedimiento de escalación para la solución de problemas”**.
  - 7.2.6. El Contratista durante su participación en la atención del requerimiento deberá cumplir con lo solicitado así como con lo indicado como criterios de aceptación para dicho requerimiento, deberá actualizar en forma obligatoria el avance de sus trabajos en la herramienta TFS al menos una vez al día, o bien, según la indicación que el personal del Banco así lo solicite.
  - 7.2.7. Actualmente se trabaja con Sprint cada dos semanas, generando con esto productos potencialmente productivos
  - 7.2.8. La implementación en producción será llevada a cabo una vez se cuente con el requerimiento totalmente desarrollado, probado y certificado.
  - 7.2.9. Para los errores de programación, estimaciones incorrectas, mala calidad de los entregables, omisiones o malas interpretaciones de los requerimientos, entre otros por parte del Contratista, el Banco no pagará horas adicionales al tiempo definido en el plan de trabajo aprobado por concepto de los requerimientos solicitados.
  - 7.2.10. Si existen situaciones fuera de control del Contratista que afecten el cumplimiento del plan de trabajo establecido; el Contratista debe solicitar al Banco una ampliación de los plazos, y de acuerdo a los argumentos brindados por el Contratista, el Banco indicará qué porcentaje se aplica o no al plan de trabajo.
  - 7.2.11. Para cambios al plan de trabajo producto de nuevas normativa y estándares, se debe de realizar el siguiente proceso:
    - 7.2.11.1. El Banco debe comunicar formalmente al Contratista del cambio. Si los cambios afectan los tiempos identificados en el plan de trabajo, el Contratista debe informar al Banco como máximo tres (3) días después de la comunicación formal del Banco, mediante un informe y la actualización del plan de trabajo. Esta documentación debe ser aceptada por el Banco por medio de un visto bueno de la oficina de Desarrollo y Mantenimiento.
    - 7.2.11.2. Para cambios, atrasos, omisiones responsabilidad del Contratista que afecten al plan de trabajo, se debe de realizar el siguiente proceso:

- 7.2.11.2.1. El Contratista debe comunicar al Banco de la situación al menos durante los dos primeros tercios del tiempo definido para la atención del requerimiento.
  - 7.2.11.2.2. Deberá indicar las razones de peso que justifiquen el no cumplir con la fecha acordada de entrega
  - 7.2.11.2.3. Deberá indicar a la fecha de entrega acordada cual será el alcance posible a ser entregado.
  - 7.2.11.2.4. El Banco analizara la situación reportada por el Contratista, se acordará entre las partes el proceder sobre la situación, quedando todo documentado en la herramienta de control y seguimiento establecida.
- 7.3. Para el mantenimiento correctivo se trabajará de la siguiente manera:
  - 7.3.1. El Banco reportará al contratista el incidente o falla, ya sea vía telefónica o por correo electrónico.
  - 7.3.2. El Banco y el contratista deberán dejar constancia escrita de la situación reportada, así como la fecha y hora del reporte. Para el caso de incidencias de severidad 1 (según se detalla en el punto sobre "Acuerdo de niveles de servicio"), se dará prioridad al reporte vía telefónica.
  - 7.3.3. Si la situación se presenta cuando el contratista se encuentre en el Banco, su atención iniciará de inmediato una vez efectuado el reporte del problema.
  - 7.3.4. Si el contratista no está presente en el Banco, la situación debe ser atendida de acuerdo al punto sobre "Acuerdos de niveles de servicio".
- 7.4. Al resolverse la situación, el contratista informará mediante un reporte escrito al Banco la resolución de la situación, las causas de ésta y las horas utilizadas en la atención del incidente o falla. El reporte debe contener al menos la siguiente información:
  - 7.4.1. Número de boleta o reporte.
  - 7.4.2. Fecha de la solicitud por parte del Banco.
  - 7.4.3. Fecha atención del reporte.
  - 7.4.4. Descripción detallada de la situación atendida.
  - 7.4.5. Tipo del servicio (soporte correctivo severidad 1 ó 2 ó 3,).
  - 7.4.6. Datos del contacto del Banco con quienes se interactúo.
  - 7.4.7. Día inicio del trabajo, hora y minutos de inicio del trabajo.
  - 7.4.8. Día final del trabajo, hora y minutos de finalización del trabajo.
  - 7.4.9. Total de horas laboradas.
  - 7.4.10. Total de hora facturables.
  - 7.4.11. Nombre y firma de los responsables de ambas partes.
- 7.5. Este reporte escrito debe ser valorado y aprobado por el Banco para el respectivo pago.
- 7.6. Si durante la revisión de los incidentes o fallas, cambios o mejoras solicitadas en conjunto con el Banco, se detectan errores de programación o configuración (se entiende por error el mal funcionamiento de una rutina o una configuración, en función de los requerimientos solicitados por el Banco y aprobados por ambas partes), los primeros serán corregidos por el Contratista y no serán computables como tiempo utilizado por el Banco.
- 7.7. Para cualquier cambio que surja durante la revisión y que esté fuera de los alcances de los requerimientos acordados entre las partes, el tiempo que requiera el Contratista para su mantenimiento o ajuste, será computable dentro de las horas ofrecidas en el presente contrato.
- 7.8. El Contratista se compromete a entregar al Banco todos los cambios certificados por un proceso de control de calidad formal, incluye la presentación de la evidencia de dicho proceso, según las especificaciones funcionales, operativas, de seguridad y de documentación solicitadas por el Banco.
- 7.9. El Banco suministrará al contratista la información que estime conveniente para la atención de incidentes o fallas, esto incluye bitácoras y "logs" al que el contratista no tenga acceso.

- 7.10. El Contratista debe respetar los estándares de seguridad, estándares de diseño, de arquitectura, de base de datos y configuración de servidores del Banco; por lo que cada solución será analizada, evaluada y aprobada con base a dichas normas.
- 7.11. En caso de que los requerimientos del Banco, abarquen solamente el uso de horas para entrenamiento o transferencia de conocimiento, se procederá al pago de las mismas una vez finalizado y aceptado por parte del Banco, el respectivo entrenamiento o transferencia de conocimiento.
- 7.12. Para el soporte preventivo se trabajará de la siguiente manera:
- 7.12.1. El contratista debe realizar previo acuerdo con el Banco, revisiones preventivas sobre las aplicaciones instaladas, su funcionamiento y su relación con la infraestructura que la soporta (por ejemplo: en cuanto a capacidad y rendimiento).
  - 7.12.2. El contratista debe aplicar los procedimientos, configuraciones y actualizaciones que colaboren con la prevención de errores o la detección de mejoras en el rendimiento del producto, capacitación y documentación.
  - 7.12.3. El contratista debe garantizar la aplicación de las actualizaciones o parches requeridos a los componentes de la infraestructura o aplicativos.
  - 7.12.4. El Banco suministrará al contratista la información que estime conveniente para la identificación de oportunidades de mejora, esto incluye bitácoras y “logs” al que el contratista no tenga acceso.
  - 7.12.5. Al finalizar las revisiones preventivas, el contratista informará mediante un reporte escrito al Banco los resultados obtenidos, incluyendo el detalle de las acciones preventivas ejecutadas al momento de la visita. El reporte debe contener al menos la siguiente información:
    - 7.12.6. Número de visita (consecutivo).
    - 7.12.7. Fecha de la visita.
    - 7.12.8. Listado de acciones preventivas ejecutadas.
    - 7.12.9. Descripción detallada de los resultados obtenidos para cada acción preventiva ejecutada.
    - 7.12.10. Datos del contacto del Banco con quienes se interactuó.
    - 7.12.11. Nombre y firma de los responsables de parte de la empresa.
- 7.13. Este reporte escrito debe ser valorado y aprobado por el Banco para el respectivo pago.
8. El Contratista se compromete a cumplir los siguientes acuerdos de niveles de servicio, durante la vigencia del contrato más el período de garantía de buen funcionamiento:

<b>Descripción SLA</b>	El SLA para <b>mantenimiento correctivo</b> requerido de parte del Banco de Costa Rica, incluye la vigencia del contrato más el período de garantía de buen funcionamiento establecido.
<b>Disponibilidad del servicio</b>	Todo conforme a la sección denominada “Horario de atención del servicio de soporte” detallado en este SLA.
<b>Responsabilidad de la garantía del contratista</b>	El detalle de las responsabilidades del Contratista sobre la garantía, está debidamente indicadas en el pliego del cartel en la sección: El mantenimiento correctivo incluye lo siguiente:
<b>Horario de atención del servicio</b>	Horario de Costa Rica, contemplando feriados de ley de Costa Rica. El horario estará en función de la cantidad de horas máximo en que debe resolverse un incidente una vez reportado, esto de acuerdo a la incidencia de severidad.
<b>Canales de comunicación para reportar</b>	-Teléfono, con número de extensión de ser necesario, del centro de contactos del Contratista.

<b>inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas.</b>	<p>-Teléfono móvil de los contactos del contratista que brindan el soporte conforme a la lista dada en la oferta.</p> <p>-Correo electrónico de los contactos del contratista que brindan el soporte conforme a la lista dada en la oferta.</p> <p>-Boleta digital mediante página web del Contratista o por correo electrónico.</p>
<b>Tiempos de atención, respuesta y solución</b>	<p>Al momento de realizar el reporte, el Banco informará al contratista, el nivel de incidencia a aplicar; lo anterior de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <p><b>Incidencia de Severidad 1:</b> Se define como situaciones de impacto crítico, funcionalidades que interrumpan la operación en desarrollo o pruebas, que el Banco requiera y con un plazo máximo de solución de 8 horas hábiles (considerándose días naturales), contado a partir del reporte del incidente.</p> <p><b>Incidencia con Severidad 2:</b> Se define como las situaciones anormales de impacto significativo sobre el accionar general de la solución (ejemplo: la funcionalidad del sistema o errores que restringen el uso parcial del producto, que no opera de acuerdo con las especificaciones técnicas o existe una pérdida parcial de funcionalidad), debe darse la solución en un plazo máximo de 24 horas hábiles (considerándose días naturales), contado a partir del reporte del incidente.</p> <p><b>Incidencia con severidad 3:</b> Se define como errores o situaciones de configuraciones que no impacten el funcionamiento normal de la plataforma, ante este tipo de severidad la atención para solventar dudas técnicas sobre el accionar de las plataformas, deberá darse en un plazo máximo de 48 horas hábiles (considerándose días naturales), contadas a partir del reporte del incidente.</p>
<b>Ubicación geográfica del contratista</b>	<p>Instalaciones del Banco de Costa Rica en Oficinas Centrales, Barrio Aranjuez, frente a Iglesia Santa Teresita, Edificio de TI y Centro Alternativo de Procesamiento.</p> <p>Instalaciones de la Empresa, esto según acuerdo entre las partes.</p>
<b>Penalización por tiempos de respuesta</b>	<p>Aplica lo estipulado en el apartado “Cláusula penal”.</p>
<b>Planes de contingencia</b>	<p>El contratista deberá tener la capacidad de dar soporte bajo condiciones de emergencia, que pueden ser o no ser provocadas por errores de sistemas, pero sí por los componentes de los mismos (bases de datos, servidor de aplicaciones, equipo de comunicaciones, o cualquier otro componente que sea parte de la plataforma), que están en los ambientes de desarrollo y de pruebas y ante las cuales se debe restaurar el funcionamiento bajo las condiciones normales de operación del sistema.</p> <p>El Contratista debe garantizar al Banco que en caso de ser necesario está en capacidad de atender simultáneamente al menos 2 reportes.</p>
<b>Evaluación de la calidad del</b>	<p>- Tiempos de atención de parte del Contratista para la</p>

<b>servicio (Métricas y Monitoreo)</b>	atención de los reportes que se le han realizado
--	--

<b>Descripción SLA</b>	El SLA para <b>soporte preventivo</b> requerido de parte del Banco de Costa Rica incluye la vigencia del contrato más el período de garantía de buen funcionamiento establecido.		
<b>Disponibilidad del servicio</b>	Todo conforme a la sección denominada “Horario de atención del servicio de soporte” detallado en este SLA.		
<b>Responsabilidad de la garantía del contratista</b>	El detalle de las responsabilidades del Contratista sobre la garantía, está debidamente indicadas en el pliego del cartel.		
<b>Horario de atención del servicio</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Lunes a Viernes</b></td> </tr> <tr> <td>8:00 am a 17:00</td> </tr> </table> <p>Horario de Costa Rica, contemplando feriados de ley de Costa Rica.</p> <p>Para el caso del soporte preventivo el proveedor y el Banco acuerdan con anticipación la visita para realizar dicho soporte, para lo cual estarán generando un calendario para el soporte preventivo.</p>	<b>Lunes a Viernes</b>	8:00 am a 17:00
<b>Lunes a Viernes</b>			
8:00 am a 17:00			
<b>Canales de comunicación para reportar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Teléfono, con número de extensión de ser necesario, del centro de contactos del Contratista.</li> <li>-Teléfono móvil de los contactos del contratista que brindan el soporte conforme a la lista dada en la oferta.</li> <li>-Correo electrónico de los contactos del contratista que brindan el soporte conforme a la lista dada en la oferta.</li> <li>-Boleta digital mediante página web del Contratista o por correo electrónico.</li> </ul>		
<b>Tiempos de atención, respuesta y solución</b>	El Banco en conjunto con el Proveedor definirá un calendario de visitas y los recursos asignados para realizar el soporte preventivo.		
<b>Ubicación geográfica del contratista</b>	Instalaciones del Banco de Costa Rica en Oficinas Centrales, Barrio Aranjuez, frente a Iglesia Santa Teresita, Edificio de TI y Centro Alternativo de Procesamiento.		
<b>Penalización por tiempos de respuesta</b>	Aplica lo estipulado en el apartado “Cláusula penal”		
<b>Planes de contingencia</b>	El Contratista debe garantizar al Banco que en caso de ser necesario está en capacidad de realizar el soporte preventivo en las fechas acordadas.		
<b>Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y Monitoreo)</b>	Tiempos de atención de parte del Contratista para la atención de los reportes que se le han realizado Calidad del trabajo realizado		

---Ultima Línea-