

Banco de Costa Rica

Licitación Pública #2017LN-000008-01

“Contratación de servicios de apoyo en dirección, asesoría y acompañamiento de proyectos específicos en Tecnología.”

1. El Banco de Costa Rica (B.C.R.), recibirá ofertas por escrito hasta las **diez horas con treinta minutos (10:30) del día 2 de junio del 2017**, para la contratación de servicios en referencia, de acuerdo con las siguientes condiciones.
2. Los participantes deben tomar en cuenta, **QUE EL ORDEN DE LAS RESPUESTAS EN LAS OFERTAS, SE AJUSTEN AL ORDEN PRESENTADO EN EL CARTEL**, haciendo referencia a la numeración especificada, respondiendo a todos y cada uno de los requerimientos señalados. Sin embargo, para facilitarles la presentación de su oferta, en los puntos que así considere conveniente (excepto en los requerimientos técnicos), el oferente puede indicar que se da por enterado, acepta y cumple con lo señalado.
3. Esta contratación se registrará por lo establecido en la reforma parcial de la Ley de Contratación Administrativa #7494, según ley #8511 publicada en la GACETA #128 del 4-7-06 y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, publicado en la Gaceta # 210 del 2 de noviembre del 2006.
4. El Banco se reserva la potestad de dar trámite o no a cualquier solicitud de aclaración o modificación que se reciba después de vencido el plazo para presentar recursos de objeción, considerando razones de oportunidad e interés institucional, de acuerdo con su propio criterio.
5. El Banco de Costa Rica, consecuente con su gestión encaminada hacia la sostenibilidad, entró en un proceso donde la responsabilidad social se convierte en uno de los ejes transversales del modelo de negocio de la Institución. Siendo los proveedores uno de sus grupos de interés, se le invita a conocer los diez principios del Pacto Global y a realizar el curso virtual para proveedores. Dicha información se encuentra disponible en la página web: http://www.bancobcr.com/acerca-del-bcr/proveedores/Principios_Pacto_Global.html y http://www.bancobcr.com/acerca-del-bcr/proveedores/Curso_para_Proveedores.html

Condiciones Generales

6. Las ofertas deben ser presentadas en papel común, original y UNA COPIA, debidamente enumerada, **TANTO DE LA PROPUESTA COMO DE TODA LA DOCUMENTACION QUE SE APORTE**, las mismas deben venir en sobre cerrado con la siguiente referencia: **BANCO DE COSTA RICA, Licitación Pública #2017LN-000008-01 “Contratación de servicios de apoyo en dirección, asesoría y acompañamiento de proyectos específicos en Tecnología.”** y depositarlas en el Buzón para contrataciones, ubicado en la Oficina de Contratación Administrativa, en el tercer piso de Oficinas Centrales. Alternativamente, presentar dos copias completas de toda la oferta en formato digital DVD.

7. La oferta como su copia y anexos deberán ser firmados por el oferente o su representante legal. En caso de ser una Compañía, deberá indicarse claramente el nombre o la razón social completa y las citas de inscripción en el Registro Público y de ser persona física debe quedar claramente establecida la identidad del oferente. (presentar copia cédula identidad de quien firma la oferta.)
8. Indicar 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 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 voto número 20375 del 3 de diciembre del 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 (original notarial o emitida por el registro) y certificación original notarial sobre la personería legal de quién en su nombre comparece y de la propiedad de sus cuotas y acciones de la sociedad.
10. Presentar declaración jurada de:
 - 10.1. Que no lo alcanzan las prohibiciones para contratar, establecidas en el Artículo 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
 - 10.2. Encontrarse al día en las obligaciones relativas al régimen de impuestos a que hace referencia el Artículo 65 Inciso A del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
 - 10.3. Cumplir con la Directriz #34 del Poder Ejecutivo, publicada en la Gaceta #39 del 25 de febrero del 2002; es deber ineludible a la empresa contratante cumplir estrictamente las obligaciones laborales y de seguridad social, teniéndose su inobservancia como causal de incumplimiento del contrato respectivo. El Banco verificará periódicamente el cumplimiento de dichas obligaciones, para lo que el adjudicatario se compromete a suministrar en forma inmediata los documentos e información que le sean requeridos.
 - 10.4. Según Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, # 7476 y el Reglamento contra el Hostigamiento Sexual en el Conglomerado BCR, publicado en La Gaceta No. 239 del 09 de diciembre de 2010, todo oferente deberá presentar declaración jurada, que conoce los alcances de esta normativa y cumplirá con lo ahí regulado, con respecto a la prohibición de realizar actos que puedan

considerarse lesivos a dicha normativa. En virtud de lo anterior, durante el procedimiento de contratación deberán los empleados o representantes del oferente abstenerse de desplegar conductas que puedan implicar acoso u hostigamiento sexual, según lo previsto en la Ley contra el hostigamiento sexual, así como en el Reglamento contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR.

10.5. De conformidad con las Normas de Control Interno para el sector Público, específicamente el punto 2.3 Relacionado con el Fortalecimiento de la Ética Institucional y a lo que señala el punto 2.3.1. sobre factores formales de la Ética Institucional, y el documento GT – 01 – 2008 Guía Técnica para el desarrollo de Auditorías de la Ética, todo oferente deberá declarar que conoce los alcances del Código de ética del Conglomerado Financiero BCR. El proveedor podrá solicitar este documento al correo codigodeetica@bancobcr.com

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

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

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

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

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

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

13. **Garantía de Participación:** Depositar una garantía de participación por la suma de U.S. \$10.000 (diez mil dólares), a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia de 60 días hábiles como mínimo a partir de la fecha de la apertura de las ofertas, de conformidad con lo que establece los artículos 37 y 42 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

13.1. De conformidad con el artículo 81 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se considera fuera de concurso la oferta cuyo monto o vigencia de la garantía de participación sea inferior al 80% del fijado en el cartel.

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

13.3. En caso de aportar como garantía certificados de depósito a plazo, deben tomarse

en cuenta lo siguiente:

- 13.3.1. 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.
- 13.3.2. El plazo del certificado de depósito a plazo debe ser, al menos, por el plazo de vigencia de la garantía. Además, se deberán de adjuntar al título valor los cupones de intereses.
- 13.4. En el caso de que se rindan como garantía de participación dinero en efectivo, deberá ser mediante depósito a la orden del Banco de Costa Rica, para lo cual debe pasar previamente a la Oficina de Contratación Administrativa para la entrega del comprobante.
- 13.5. Toda duda en relación con la garantía será atendida únicamente a través de la Oficina de Contratación Administrativa.
- 13.6. La devolución de la garantía de participación se efectuará dentro de los ocho días hábiles siguientes a la firmeza de la adjudicación, excepto la que corresponde al oferente favorecido, la cual se devolverá una vez que haya rendido la garantía de cumplimiento.

14. Forma de Pago:

- 14.1. El pago se realizará contra entregable finalizado y aprobado por el banco, de acuerdo al plan de consumo de horas establecido, se efectuará el pago de las horas pactadas y efectivamente laboradas, previa validación del cumplimiento de lo definido en el plan de trabajo establecido en conjunto con el Contratista, el pago se tramitará siempre y cuando se cumpla a satisfacción con el apartado "Criterios de Aceptación" del Anexo #1 Especificaciones Técnicas Mínimas.
- 14.2. Se cancelarán solamente las horas debidamente acordadas entre las partes.
- 14.3. En caso que el Banco decida suspender la ejecución de los cronogramas o planes de trabajo, planes de consumo de horas, capacitaciones, asesorías, acompañamientos y demás labores producto de esta contratación, se cancelará la cantidad de horas consumidas para el entregable en cuestión, hasta la fecha del comunicado.
- 14.4. Las facturas deben ser emitidas a nombre del Banco de Costa Rica y entregadas en la Gerencia de Proyectos del Banco para su respectiva aprobación para continuar con el trámite de pago.
- 14.5. El pago al contratista se efectuará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la factura en la Oficina de Contratación Administrativa, siempre y cuando la misma cuente con el visto bueno de la Gerencia de Proyectos.

14.6. En caso de cotizaciones en moneda extranjera el pago se realizará en dólares o colones utilizando el tipo de cambio de referencia para la venta del dólar 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.

14.7. 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. **Precio:** El precio cotizado será por ítem de acuerdo al siguiente detalle:

15.1. ITEM #1: Costo por hora para el apoyo en la dirección de proyectos

15.2. ITEM #2: Costo por hora para la asesoría y acompañamiento en dirección tecnológica.

15.3. El precio cotizado deberá estar consignado en números y letras coincidentes.

15.4. El precio cotizado será preferiblemente en colones costarricenses, incluyendo todos los rubros y especificando claramente los impuestos que lo afectan. Si se omite esta referencia se tendrán por incluidos en el precio cotizado, así como los demás impuestos del mercado. El precio debe indicarse en números y letras coincidentes y se entienden fijos, definitivos e invariables, y en caso de divergencia prevalecerá el indicado en letras.

15.5. En caso de evaluación y comparación de las ofertas en dólares, se utilizará el tipo de cambio de venta de referencia del BCCR, de la fecha de apertura de las ofertas indicada en el cartel.

15.6. 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.

15.7. 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.

15.8. Esta licitación 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 por hora, pues las cantidades finales que se pueden demandar del servicio se encuentran sujetas a las necesidades variantes del Banco.

16. **Lugar de Entrega:** La entrega será de acuerdo a lo solicitado en el Anexo #2, en el punto "Ubicación geográfica del servicio".

17. **Plazo de entrega:** De acuerdo a lo siguiente:

17.1. Se establece de acuerdo a los planes de trabajo, planes de uso de horas, o entregables acordados entre las partes para asignación convenida.

18. **Plazo de inicio:** El contratista debe iniciar la prestación del servicio en un plazo de 3 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de que la Oficina de Contratación Administrativa comunique vía fax al contratista que el contrato está listo para su ejecución.

18.1. Para asignaciones específicas, tales como empezar la planificación de un proyecto, la ejecución de un programa de capacitación o la asesoría se establece el plazo de inicio según demanda.

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

20. **Oficina responsable de la recepción y aceptación de lo contratado:** La Gerencia de Proyectos será la responsable de la recepción y aceptación de lo contratado, así como de dar el visto bueno para proceder con el pago de las facturas.

20.1. Los pagos se realizarán por entregable aceptado, los cuales estarán asociados al plan de uso de horas establecido por mutuo acuerdo. Cuando aplique, dichos entregables estarán asociados a:

20.2. Apoyo a Dirección de Proyectos, contemplando al menos:

20.2.1. Estimaciones de duraciones, esfuerzos, recursos y riesgos para proyectos.

20.2.2. Construcción de cronogramas y planes de trabajo.

20.2.3. Elaboración de documentación relacionada con la normativa de programas y proyectos del Banco de Costa Rica.

20.2.4. Coordinación con todos los recursos involucrados en los proyectos, para obtener los resultados deseados.

20.2.5. Elaboración, coordinación y análisis de estudios de factibilidad y casos de negocio, previo al inicio de los proyectos, según la normativa del Banco de Costa Rica.

20.2.6. Actualización de los sitios documentales donde se mantiene el cronograma vigente y la documentación que se va generando:

20.2.7. Elaboración y presentación de informes de seguimiento, desempeño y cierre de proyecto, según la normativa del Banco de Costa Rica.

20.2.8. Coordinación y asistencia a las sesiones de seguimiento, capacitación, asesoría y trabajo relacionadas con los proyectos.

20.2.9. Acompañar presencial o vía remota, la gestión del proyecto y gestión de cambio.

20.2.10. Preparar material e impartir programas de capacitación y gestión de cambio. Lo anterior con la calidad respectiva y valorando la satisfacción de la audiencia según la escala de medición que defina el Banco.

20.2.11. Recomendar oportunidades de mejora y coordinar con los involucrados respectivos para su planteamiento

- 20.2.12. Coordinar con el director de programa o proyecto asignado por el banco, todas las tareas necesarias para llevar el control de los entregables pactados.
- 20.2.13. Asesorar al director de programa o proyecto y al equipo asignado, sobre la implementación de proyectos con las herramientas específicas solicitadas en esta contratación.
- 20.3. Asesoría y Acompañamiento contemplando al menos:
 - 20.3.1. Acompañar presencialmente en las sesiones de trabajo que se acuerden.
 - 20.3.2. Preparar material e impartir programas de capacitación sobre la naturaleza de los proyectos específicos que se le solicite.
 - 20.3.3. Elaborar y presentar los informes de investigaciones que se soliciten referentes a los temas de proyectos específicos requeridos.
 - 20.3.4. Recomendar oportunidades de mejora a los procesos actuales del Banco considerando el conocimiento y experiencia aportado por el contratista, con base en las mejores prácticas del mercado.
 - 20.3.5. Coordinar con otros proveedores que ejecutan proyectos específicos, para obtener productos que fortalezcan la arquitectura tecnológica (infraestructura, aplicaciones, seguridad, procesos, recursos, y otros).
 - 20.3.6. Coordinar con el director de programa, proyecto o contraparte asignada por el banco, todas las tareas necesarias para llevar el control de los entregables pactados.
- 20.4. Para efectuar la aprobación y pago del trabajo realizado por el contratista se debe contar con el visto bueno por parte del Encargado General de la Contratación o el Director de Proyecto o Programa asignado, previa aceptación que se requiera por parte de otras áreas del Banco involucradas. Se pagarán las horas que hayan sido efectivamente laboradas sobre el plan de horas pactado.
- 20.5. En el Anexo #1 se detalla una tabla con la cantidad de horas sugeridas por tarea o entregable para el apoyo a la dirección de proyectos o programas. A partir de este insumo, se acuerda en cada orden de trabajo la cantidad de entregables y horas pactadas para facturar, una vez completadas todas las tareas.
- 21. **Garantía del servicio:**
 - 21.1. El contratista se compromete a brindar una garantía mínima de 2 (dos) meses naturales sobre la vigencia y correcta aplicación de los entregables o servicios en el Conglomerado BCR siempre y cuando se cumpla a satisfacción con el apartado de "Criterios de Aceptación" de la sección "Condiciones Técnicas".
 - 21.2. En caso de deficiencias imputables al trabajo realizado por el contratista durante el periodo de esta garantía, el contratista debe proceder a la corrección/elaboración en el mismo momento en que lo indique el Banco sin costo alguno.

22. **Vigencia del contrato:** 1 año. Pudiéndose prorrogar por períodos iguales, hasta un máximo de 4 cuatro años. La prórroga se podrá realizar previa evaluación y aprobación por parte de la Gerencia de Proyectos.

22.1. En caso de que alguna de las partes no desee utilizar las prórrogas, deberá dar aviso por escrito con al menos quince (15) días hábiles de anticipación al vencimiento del mismo o de alguna de sus prórrogas.

23. **Cláusula Penal.**

23.1. En razón del atraso imputable al Contratista en la realización de las labores objeto de esta contratación, la cláusula penal se cobrará de la siguiente forma:

23.1.1. En caso de que el Contratista no cumpla con la fecha de entrega del producto o servicio aprobado por el BCR de acuerdo con el plan de trabajo, plan de horas o entregable establecido y que no corresponden a incidentes o consultas, el Banco retendrá de manera provisional una penalización del 0.7% del monto correspondiente al entregable o factura en proceso, por cada día hábil de atraso, que será aplicado previo realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta.

23.1.2. Queda entendido que toda suma por este concepto, será rebajada de la factura presentada al cobro, por el o los entregables que se hayan visto afectado por el atraso.

24. **Sistema de Evaluación:** A todas aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos legales, técnicos se les aplicará la evaluación que a continuación se detalla:

24.1. Precio ponderado por hora = 100%: El puntaje máximo lo obtendrá la oferta que tenga el menor precio ponderado por hora. El puntaje del precio x hora ponderado de los otros oferentes se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Otorgado} = \left(\frac{\left(\frac{\text{menor precio p/hora para Apoyo en Dirección de Proyectos}}{\text{Precio p/hora a evaluar para Apoyo en Dirección de Proyectos}} \right) \times 65\%}{\left(\frac{\text{menor precio p/hora para Asesoría Acompañamiento}}{\text{Precio p/hora a evaluar para Asesoría Acompañamiento}} \right) \times 35\%} \right) + \left(\frac{\left(\frac{\text{menor precio p/hora para Asesoría Acompañamiento}}{\text{Precio p/hora a evaluar para Asesoría Acompañamiento}} \right) \times 35\%}{\left(\frac{\text{menor precio p/hora para Asesoría Acompañamiento}}{\text{Precio p/hora a evaluar para Asesoría Acompañamiento}} \right) \times 35\%} \right)$$

24.1.1. Criterios de Desempeño: 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:

24.1.1.1.	Pyme de industria	5 puntos
24.1.1.2.	Pyme de Servicio	5 puntos
24.1.1.3.	Pyme de Comercio	2 puntos

- 24.1.1.4. 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.
- 24.1.2. En caso de persistir el empate en la calificación de las ofertas elegibles y que el desempate dependa la adjudicación de una o varias de las empresas, ganará la empresa que obtenga el menor precio por hora para apoyo en dirección de proyectos.
- 24.1.3. Si el empate persiste se realizará un sorteo entre éstas, de acuerdo a lo establecido en el artículo 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 24.2. 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.
- 24.3. Para efectos de proyectar la demanda, se estima que para cada año se utilizará un aproximado de tres mil (3.000) horas.
25. **Vigencia de la Oferta:** Indicar la vigencia de la oferta, la cual no podrá ser menor de 60 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas.
26. 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.
27. 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.
28. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente entre las ofertas que ajustadas al cartel y a los parámetros de evaluación resulten las más convenientes, o de rechazarlas todas, si así lo estima necesario.
29. **Especificaciones Técnicas Mínimas:** Anexo #1 del presente cartel y SLA's (Acuerdo de niveles de servicio) Anexo #2.
30. El Banco formalizará esta contratación mediante contrato. El pago de las especies fiscales para la formalización del contrato se realizará en partes iguales 50% el Banco y 50 % el oferente adjudicatario.
31. **ESPECIES FISCALES:** De acuerdo con el oficio No. DGT-190-2011, del 06 de abril de 2011, de la División General de Tributación Directa, al momento de la suscripción del contrato se deberá cancelar la suma de sesenta y dos colones con 50/100, según lo disponen el artículo 244, en relación con el 273, ambos del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Asimismo, tal y como se dispone en el citado oficio las partes deberán cancelar las especies fiscales correspondientes a cada orden de compra o pedido, según el monto de cada una de ellas. En todos los casos las especies fiscales se cancelarán por partes iguales, tanto el Banco como el Contratista.

32. **Sobre los Derechos de Auditabilidad:** Ver punto 9 de Anexo 1 Especificaciones Técnicas.

33. **Reajuste de precios:** Las ofertas que se presenten en colones, deberán incluir la cláusula de reajuste de precios con la definición clara de la fórmula matemática (expresión algebraica) a utilizar, así como el desglose porcentual del precio, (mismo que deberá sumar 100%) y la fuente de los índices a utilizar, de acuerdo con lo establecido por el artículo 18 de la Ley de Contratación Administrativa y el artículo 31 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

34. **Procedimiento de Escalación para Resolución de Problemas:** Ver punto 8 Anexo #1 Especificaciones técnicas

35. **Procedimientos de Control de Calidad:** El control de calidad se llevará de acuerdo a lo solicitado en el Anexo #2, en el punto "Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y monitoreo)

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

Requisitos que Deberá Cumplir el Oferente Adjudicatario

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

38. **Garantía de Cumplimiento:** Depositar una garantía de cumplimiento por un monto de U.S. \$45.000.00, a favor del Banco de Costa Rica, con una vigencia mínima de **tres (3) meses adicionales a la vigencia del contrato**, contados a partir de la solicitud de los documentos de formalización.

38.1. 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.

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

38.2.1. Emitirse a la orden y no al portador

38.2.2. El plazo del título valor debe ser igual o superior al establecido para la garantía, renovable de acuerdo con las prórrogas de los contratos, por tanto, deben estar vigentes y será responsabilidad del oferente, renovarlo a su vencimiento o girar las instrucciones al banco para lo renueve, razón por la cual debe remitir por escrito las características de la renovación (plazo, destino de los intereses).

38.2.3. 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 (este trámite deberá realizarse antes de depositar el certificado como garantía). Se exceptúan de la obligación de presentar esta

estimación, los certificados de depósito a plazo emitidos por los Bancos Estatales, cuyo vencimiento ocurra dentro del mes siguiente a la fecha en que se presenta.

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

38.3. 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 Compras y pagos, adjuntando fotocopia del documento aportado en garantía.

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

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

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

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

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

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

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

OFICINA CONTRATACION ADMINISTRATIVA

Icb



Rodrigo Aguilar S.
Licitaciones

ANEXO #1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

"CONTRATACION DE SERVICIOS DE APOYO EN DIRECCIÓN, ASESORIA Y ACOMPANIAMIENTO DE PROYECTOS ESPECIFICOS"

Especificaciones mínimas requeridas

■ Objeto de la contratación

- "CONTRATACION DE SERVICIOS DE APOYO EN DIRECCIÓN, ASESORIA Y ACOMPANIAMIENTO DE PROYECTOS ESPECIFICOS EN TECNOLOGÍA".

Condiciones técnicas

1. Condiciones para los Servicios:

1.1. Condiciones técnicas o especificaciones para el contratista

- 1.1.1. La empresa oferente debe ser miembro de una red de firmas consultoras independientes que comparten una misma marca y una serie de metodologías y estándares de calidad, para lo cual deberá presentar declaración jurada e información que lo demuestre.
- 1.1.2. La empresa oferente deberá presentar declaración jurada donde conste que la sociedad a la que pertenece no tiene litigios pendientes al momento de la apertura de las ofertas en Costa Rica, en su campo comercial y de operaciones.
- 1.1.3. La empresa oferente debe garantizar su respaldo financiero, aportando dentro de la oferta la siguiente información global:
 - 1.1.3.1. Ventas Brutas Anuales (en miles de US\$)
 - 1.1.3.2. Número de Empleados
 - 1.1.3.3. Número de Clientes
 - 1.1.3.4. Años de Existencia
 - 1.1.3.5. Número de Oficinas
 - 1.1.3.6. Grupos de industria a los que atiende (especificando la base instalada a nivel de Costa Rica y base instalada a nivel global)
- 1.1.4. La empresa oferente deberá presentar estados financieros auditados de los últimos tres (3) años en Costa Rica, para evidenciar su solidez en este campo.
- 1.1.5. La empresa oferente deberá contar con personal en su planilla (nómina) para brindar los servicios indicados en este cartel, en caso de resultar adjudicado.
- 1.1.6. La empresa oferente adjudicada (contratista) deberá seguir los lineamientos documentales establecidos por el Banco, tanto a nivel de proyectos como de gestiones relacionadas con los servicios que se le han contratado. La documentación necesaria se irá entregando por demanda, una vez que la empresa esté debidamente adjudicada. El Banco asume la capacitación inicial en los procedimientos vigentes y el uso de los formularios normados, para que la empresa pueda ejecutar las tareas asignadas.
- 1.1.7. El contratista deberá asignar un recurso que será el contacto con el BCR y se encargará de la coordinación de los trabajos solicitados.

- 1.1.8. Se acordará la cantidad de horas para cumplir con los entregables en las fases de planificación, ejecución, seguimiento, cierre, asesoría, capacitación y acompañamiento de proyectos específicos, entre el Banco y el contratista. La solicitud del Banco se hará por demanda y la metodología a seguir se definirá según el plan de trabajo o plan de consumo horas para labores aprobadas por ambas partes, para cada proyecto o asignación específica.
- 1.1.9. La empresa oferente debe contar con al menos diez (10) años de presencia en el mercado costarricense (sector público) y regional, brindando servicios de consultoría e implementación de proyectos de índole tecnológico, con costos estimados de al menos USD\$500.000, para lo cual deberá presentar información legal, cartas o constancias de al menos cinco (5) clientes que contemple la siguiente información:
- 1.1.9.1. Nombre del Cliente y país de prestación del servicio.
 - 1.1.9.2. Tipo de industria al que pertenece.
 - 1.1.9.3. Detalle del servicio realizado específicamente alineado con lo solicitado en esta contratación (en específico para proyectos relacionados con implementación de herramientas de SAP, SAS, BPM, CRM, proyectos de Analítica y Big Data, dirección tecnológica, Arquitectura Empresarial e implementación de componentes tecnológicos en el sector financiero).
 - 1.1.9.4. Marcos metodológicos o de mejores prácticas utilizados.
 - 1.1.9.5. Conformación del equipo de trabajo utilizado por parte del oferente.
 - 1.1.9.6. Fecha de inicio y finalización del servicio ofrecido.
 - 1.1.9.7. Nombre y puesto de la persona física contratante o encargada del proyecto o producto final.
 - 1.1.9.8. Número de teléfono de referencia.
 - 1.1.9.9. Dirección de correo electrónico de referencia.
 - 1.1.10. En el caso de presentar declaraciones juradas, estas deben contemplar los mismos datos especificados en el punto anterior.
 - 1.1.11. La empresa oferente debe presentar un resumen de la experiencia en el siguiente formato:

Nombre de empresa	Servicio proporcionado	Nombre de contacto	Fechas inicio/fin	Número de teléfono	Correo electrónico

- 1.1.12. El oferente debe contar con una metodología de administración y ejecución para implementar soluciones tecnológicas en organizaciones de más de 500 colaboradores.
- 1.1.13. El oferente debe ser parte de una firma internacional de reconocida trayectoria en el campo de la consultoría y asesoría en dirección de proyectos y dirección tecnológica, tanto en el sector público como en el privado.
- 1.1.14. La empresa oferente deberá demostrar la experiencia en servicios de consultoría en implementación, capacitación (enfocado a directores de proyecto, usuarios finales, patrocinadores y alta dirección ejecutiva y demás involucrados en general), acompañamiento de proyectos, que incluyan algunas de las soluciones tecnológicas: SAP, SAS, BPM, CRM, proyectos de Analítica y Big Data, dirección

tecnológica, Arquitectura Empresarial (TOGAF) así como la homologación de procesos alrededor de los productos o servicios generados en los proyectos, como mínimo en cinco (5) años en Costa Rica y al menos, diez (10) a nivel internacional. Para ello deberá aportar declaración jurada y/o constancia de los clientes que ha recibido a entera satisfacción el servicio contratado, el plazo por el que se realizó el contrato, así como los productos entregados, con la indicación de trabajos realizados en Costa Rica y en el mercado internacional.

- 1.1.15. La empresa oferente deberá haber ejecutado al menos cinco (5) proyectos a nivel nacional o internacional en los últimos diez (10) años que contemplen la administración de proyectos que implementan componentes o soluciones tecnológicas a nivel de herramientas, software o infraestructura en general, para lo cual deberá presentar declaración jurada y/o constancia de los clientes que ha recibido a entera satisfacción el servicio contratado, el plazo por el que se realizó el contrato, así como los productos entregados. Al menos uno (1) de los cinco (5) proyectos deberá haber sido ejecutado en una empresa de servicios financieros de carácter público.

- 1.1.16. La empresa oferente deberá haber ejecutado al menos tres (3) proyectos a nivel nacional o internacional en los últimos diez (10) años que contemplen el acompañamiento y asesoría en dirección tecnológica de alto nivel a los directores ejecutivos de TI, juntas directivas, gerentes generales o comités estratégicos, en la investigación y definición de mejoras, soluciones tecnológicas de alto impacto en las organizaciones o definición de hojas de ruta para implementar transformaciones tecnológicas. Al menos uno (1) de esos tres proyectos deben haber sido desarrollados en el sector público. Para acreditar la experiencia la empresa oferente deberá presentar declaración jurada y/o constancia de los clientes que ha recibido a entera satisfacción el servicio contratado, el plazo por el que se realizó el contrato, así como los productos entregados.

- 1.1.17. La empresa oferente debe contar con experiencia en gestión de cambio, por lo cual ha dirigido estudios o implementaciones en esta materia por lo menos en tres (3) proyectos a nivel nacional o internacional en los últimos diez (10) años, para lo cual deberá presentar declaración jurada y/o constancia de los clientes que ha recibido a entera satisfacción el servicio contratado, el plazo por el que se realizó el contrato, así como los productos entregados. Debe demostrar que al menos uno (1) de los proyectos ha sido ejecutado en el sector público.

1.2. Condiciones técnicas o especificaciones para recurso humano asignado

- 1.2.1. El oferente deberá asegurar la cantidad de recursos, nivel de participación y el grado de dedicación de los miembros de su equipo de trabajo propuesto, para cumplir con los productos que son requeridos por el BCR en el objeto de esta contratación.

- 1.2.2. El oferente debe presentar una declaración jurada que demuestre la experiencia solicitada para cada uno de los recursos, en ella se debe indicar mediante una tabla descriptiva, al menos la siguiente información:

- | | |
|----------|--|
| 1.2.2.1. | Nombre del recurso |
| 1.2.2.2. | Grado Profesional |
| 1.2.2.3. | Años de Experiencia |
| 1.2.2.4. | Años de Laborar para el oferente |
| 1.2.2.5. | Tipo de Servicio propuesto (Director de Proyecto SAP ERP, SAP Core, Big Data, Analítica o SAS, Asesor en Arquitectura Empresarial TOGAF, BPM o CRM). |

- 1.2.2.6. Adicional al punto anterior, otros servicios como Director de Proyectos relacionados con componentes tecnológicos, en el sector financiero.
- 1.2.2.7. Certificaciones vigentes.
- 1.2.2.8. Proyectos y rol desempeñado o trabajos realizados y tiempo dedicado principalmente en las tareas solicitadas por el Banco de Costa Rica.
- 1.2.2.9. Información de contactos en las empresas donde realizó el trabajo.

Nombre del profesional	Tipo de servicio al que aplica	Grado profesional	Años de experiencia profesional	Trabajos realizados	Certificaciones vigentes
B					
a					
n					
c					
o					

- 1.2.4. , por intermedio del Encargado General de la Contratación o cualquier persona que él designe, se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la oferta.
- 1.2.5. Si el Banco considera que alguno de los miembros del equipo de trabajo que el contratista brinde no es de su entera satisfacción, el contratista debe sustituirlo (s) en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, una vez que se le solicite por escrito.
- 1.2.6. El contratista debe tener presente que por lo complejo y confidencial de las funciones de apoyo en la dirección de proyectos, dirección tecnológica y todas las tareas relacionadas, el personal asignado deberá velar en todo momento por los intereses del Banco en la ejecución de los proyectos o trabajos acordados y si se generase el mínimo grado de pérdida de confianza al respecto, el contratista deberá sustituir el personal de inmediato y se procederá a determinar el grado de responsabilidades que apliquen al contratista.
- 1.2.7. 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.
- 1.2.8. Cuando el contratista por motivos justificados tenga que agregar recurso humano como apoyo al equipo de trabajo para actividades específicas, debe entregar al Encargado General de la Contratación una solicitud formal indicando los motivos para agregar dicho recurso, adjuntando además los atestados correspondientes. El Banco se reserva el derecho de verificar y autorizar la solicitud recibida.
- 1.2.9. Todos los consultores deben hablar y escribir en idioma español, caso contrario, la traducción corre por cuenta del contratista.
- 1.2.10. El personal asignado para apoyar la dirección de proyectos debe contar como mínimo con un grado de licenciatura en Ingeniería de sistemas, Computación o Ingeniería Industrial, que además tenga un grado técnico o postgrado en Administración de proyectos y preferiblemente pero no indispensable una certificación oficial y vigente por parte del PMI o de organizaciones similares.
- 1.2.11. El personal asignado para apoyar la dirección de proyectos debe contar al menos con cinco (5) años de experiencia nacional o internacional en dirección de proyectos para implementar componentes tecnológicos tales como SAP, SAS, BPM, Big Data, Analítica, Arquitectura Empresarial TOGAF, dos (2) proyectos como mínimo en el sector público y un (1) proyecto en instituciones del sector financiero, pudiendo

coincidir este último en ambos casos. Los profesionales propuestos en el caso de SAP, deben contar con trayectoria de al menos cinco (5) años en la empresa oferente, para lo cual presentarán su hoja de vida, copias de títulos y certificaciones y declaración jurada que la experiencia allí expuesta es verdadera.

- 1.2.11. El personal asignado para apoyar la dirección de proyectos debe tener experiencia en la utilización de herramientas de gestión de proyectos que utiliza el Banco: MS Project Professional y MS Project Server.
- 1.2.12. El personal asignado para apoyar la dirección de proyectos debe contar con experiencia en dirección relacionados con algunas de las plataformas que se indican: SAP, SAS, BPM, CRM y proyectos de Analítica y Big Data, Arquitectura Empresarial TOGAF. No es necesario que un recurso cumpla con el conocimiento en todas las áreas, pero deben ofertarse al menos dos o tres recursos que en conjunto cubran al menos las áreas específicas y puedan realizar tareas de forma simultánea.
 - 1.2.12.1. Para los proyectos de SAP, debe haber implementado al menos los módulos de Finanzas (FI), Abastecimiento (MM) y Presupuesto/Costos (FM/CO).
 - 1.2.12.2. Conocimiento de la metodología de SAP ACTIVATE o ASAP.
 - 1.2.12.3. Preferiblemente conocimientos en SAP S4HANA
 - 1.2.12.4. Experiencia en la implementación de proyectos de ERP o Core Bancario sobre la herramienta SAP
- 1.2.13. Preferiblemente, el personal que realice labores de apoyo a dirección de proyectos de SAP se espera que cuente con certificaciones SAP recientes relacionadas a: "ERP", "S4HANA", "NetWeaver", "Solution Manager" u otras relacionadas.
- 1.2.14. El personal que realice labores de apoyo a dirección de proyectos en Analítica y Big Data debe contar con conocimientos y experiencia en la implementación y utilización de alguna de las siguientes herramientas de Gestión de datos:
 - 1.2.14.1. MDM Master Data Management
 - 1.2.14.2. Administrador y repositorio de Metadatos
 - 1.2.14.3. Diccionario de datos corporativo
 - 1.2.14.4. DataWarehouse/DataMarts
 - 1.2.14.5. Herramientas de calidad de datos (exploración, medición, seguimiento y depuración)
 - 1.2.14.6. CMS Content Management Systems
 - 1.2.14.7. Business Intelligence
 - 1.2.14.8. Business Analysis
 - 1.2.14.9. Plataforma Big Data
 - 1.2.14.10. Analítica Inteligente
 - 1.2.14.11. Analítica Predictiva
 - 1.2.14.12. Streams Analysis
 - 1.2.14.13. TOGAF Certified.
- 1.2.15. Preferiblemente, el personal que realice labores de apoyo a dirección de proyectos de Big Data y Analítica se espera que cuente con certificaciones como "MCSE Data Management and Analytics", "Big Data Science Certified Professional (BDSCP)",

"Certified Big Data Professional", "Certified Big Data Science Professional",
"Certified Big Data Scientist", "Certified Big Data Consultant".

1.2.16. El personal que realice labores de apoyo a dirección de proyectos en plataformas SAS debe contar con conocimientos y experiencia en la implementación y utilización de alguna de las siguientes herramientas:

- 1.2.16.1. SAS BI Dashboard.
- 1.2.16.2. SAS BI Server.
- 1.2.16.3. SAS Business Rules Manager.
- 1.2.16.4. SAS Cost and Profitability Management.
- 1.2.16.5. SAS Credit Risk Management for Banking.
- 1.2.16.6. SAS Data Integration Server.
- 1.2.16.7. SAS Data Integration Studio.
- 1.2.16.8. SAS Data Management.
- 1.2.16.9. SAS Decision Manager.
- 1.2.16.10. SAS MDM
- 1.2.16.11. SAS Metadata Server
- 1.2.16.12. SAS Risk Management for Banking.
- 1.2.16.13. SAS Web Parts for SharePoint.
- 1.2.16.14. SAS Web Report Studio
- 1.2.16.15. SAS Certified Advanced Analytics
- 1.2.16.16. Cualquier otra herramienta SAS vigente en el Mercado.

1.2.17. Preferiblemente, el personal que realice labores de apoyo a dirección de proyectos en plataformas SAS debe contar con certificaciones como

- 1.2.17.1. "SAS Certified Big Data Professional,
- 1.2.17.2. "SAS Certified Data Scientist,
- 1.2.17.3. "SAS Certified Advanced Analytics Professional.

1.2.18. El banco se reserva el derecho de solicitar más personal con experiencia en dirección de proyectos previa coordinación con el contratista del cumplimiento de los requisitos académicos, años de experiencia, años de laborar en la empresa y eventuales certificaciones.

1.2.19. El personal asignado para las funciones de asesoría y acompañamiento en dirección tecnológica, investigación de mejoras, soluciones de alto impacto e implementación de modelos de transformación tecnológica, debe contar como mínimo con un grado de licenciatura en Ingeniería de sistemas, Computación, Ingeniería Industrial, Administración, Banca, Finanzas o formación base afín. Además, debe contar con al menos tres (3) años de experiencia nacional o internacional en acompañamiento o asesoría en proyectos que involucren componentes tecnológicos en organizaciones complejas, un (1) proyecto como mínimo en el Sector Público y un (1) proyecto en instituciones del sector financiero, pudiendo ser el mismo proyecto en ambos casos. Preferiblemente, los profesionales propuestos deben contar con trayectoria de al menos dos (2) años en la empresa oferente, para lo cual presentarán su hoja de vida, copias de títulos y certificaciones y declaración jurada que la experiencia allí expuesta es verdadera. Como excepción, para el caso de SAP, si es requerido que el personal ofertado tenga como mínimo dos (2) años en la planilla de la empresa.

- 1.2.20. El personal asignado para brindar asesoría y acompañamiento en dirección tecnológica, investigación de mejoras, soluciones de alto impacto e implementación de modelos de transformación tecnológica, debe contar atestados que certifiquen las organizaciones en las cuales ha contribuido a impulsar cambios tecnológicos que fomenten la automatización de procesos, implementación de herramientas y eficiencia. Debe presentar declaraciones o cartas de referencia que certifiquen el bagaje que ha tenido

Otras condiciones técnicas

2. Condiciones de trabajo en las instalaciones del Banco.

- 2.1. Cuando se requiera que los funcionarios asignados al Banco de Costa Rica por parte del Contratista utilicen recursos del mismo Banco, dichos funcionarios deben hacer uso racional de los recursos del Banco de Costa Rica y garantizar la confidencialidad de la información a que tendrán acceso en el ejercicio de sus funciones.
- 2.2. El Contratista:
- 2.2.1. No utilizará módems, ni ningún otro dispositivo para conexiones externas a la red del Banco de Costa Rica (Internet o Intranet de la Empresa).
 - 2.2.2. No podrá utilizar herramientas para búsqueda o detección de equipo activo en la red del Banco de Costa Rica.
 - 2.2.3. No podrá utilizar herramientas para capturar tráfico de la red del Banco de Costa Rica sin previa autorización.
 - 2.2.4. No podrá almacenar información del Banco de Costa Rica sin previa autorización. No se permitirá el uso de discos flexibles, cintas, unidades de almacenamiento externo, quemado de discos compactos, ni cualquier otro dispositivo similar; ni envío de papelería con información crítica o altamente sensible ya sea por fax, carta, etc.
 - 2.2.5. Entiende que no es permitido el uso de paquetes para realizar "chats", tal como Messenger u otros similares sin previa autorización del Banco. El contratista, deberá aceptar expresamente las políticas y directrices para la utilización de este servicio.
 - 2.2.6. En caso de requerir acceso a Internet, el contratista se compromete a acatar las disposiciones del Banco de Costa Rica referente a políticas de navegación.
 - 2.2.7. Toda microcomputadora que requiera conectarse a la red del Banco de Costa Rica, deberá tener instalado un antivirus reconocido e incluso deberá brindarse comprobante de que la misma esté "Libre de Virus". Así mismo toda licencia requerida deberá correr por cuenta del contratista.
 - 2.2.8. Los accesos a la red del Banco de Costa Rica serán restringidos, previa justificación del área interesada y la aprobación del área de Tecnología de Información.
 - 2.2.9. El contratista acepta cumplir con todos los elementos de seguridad que el Banco de Costa Rica tenga establecidos.
- 2.3. El Banco de Costa Rica se reserva la potestad de dar trámite o no a cualquier solicitud por parte del contratista para que el servicio contratado sea brindado al Banco de manera remota.
- 2.4. Bajo cualquier circunstancia el contratista deberá cumplir y ajustarse en todo momento a la normativa vigente que el Banco tenga en Tecnologías de Información, ya sea que se trate de la modalidad acceso remoto o que se brinde el servicio en instalaciones del Banco.

3. Metodología de trabajo

- 3.1. 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, así como del país en general.
- 3.2. El contratista se apegará a la metodología normada de Administración de Programas y Proyectos del Banco y cualquier otra normativa relacionada con el tema de proyectos, salvo casos en los que el Banco, por escrito y según su conveniencia, determine alguna excepción.
- 3.3. Para apoyar la dirección de proyectos, la metodología de trabajo es la siguiente:
 - 3.3.1. En las etapas de Iniciación, Planificación, Ejecución, Control y Monitoreo y Cierre de los proyectos, un director de proyectos interno del Banco definirá la estrategia a seguir, el plan de trabajo, entregables y criterios de aceptación. El especialista en apoyo de proyectos se va a encargar de la coordinación y construcción de documentos normados o específicos del proyecto que le asigne el director, previo acuerdo entre las partes. Igualmente, el especialista en apoyo se va a encargar de asesorar al director de programa o proyecto y al equipo asignado en la implementación adecuada de acuerdo a su conocimiento en herramientas específicas solicitadas en esta contratación.
 - 3.3.2. El contratista debe elaborar un plan de uso de horas que incluya las tareas por realizar durante un periodo mensual calendario, con la duración estimada en cada una de ellas. El total de horas estipulado en el plan de uso de horas será el que el Banco cancelará al final del mes, contra la presentación del informe y la evidencia de las entregas.
 - 3.3.3. Para cada proyecto, el Banco aceptará como mínimo los siguientes entregables (no todos aplican siempre, depende de cada proyecto y del acuerdo en el plan de trabajo mensual):
 - 3.3.3.1. Acta Constitutiva del proyecto, firmado y aprobado
 - 3.3.3.2. Plan Integral de proyecto (incluyendo todos los anexos normados), firmado y aprobado el inicial. Mensualmente, una actualización del documento.
 - 3.3.3.3. Minutas de seguimiento de proyecto, firmadas y aprobadas
 - 3.3.3.4. Minutas de seguimiento con patrocinador, firmadas y aprobadas
 - 3.3.3.5. Documento de Requerimientos Funcionales y No funcionales, aprobado.
 - 3.3.3.6. El cronograma del proyecto, aprobado por el patrocinador y subido en la herramienta de seguimiento de portafolio de proyectos con la que cuenta el Banco. Se actualiza semanalmente.
 - 3.3.3.7. Documento de Riesgos de proyecto, aprobado por el Área de Riesgos de TI (si aplica) o por el equipo de proyecto. Se actualiza mensualmente en una sesión documentada por minuta.
 - 3.3.3.8. Documento de Solicitud de Información RFI, aprobado por el equipo de proyecto.
 - 3.3.3.9. Documento de Resultados finales de RFI, aprobado por el equipo de proyecto y el área de negocio. Incluye la presentación final.
 - 3.3.3.10. Documento de Solicitud de Contratación, con los anexos que aplique para la contratación en cuestión, presentada ante el Área de Contratación Administrativa.
 - 3.3.3.11. Expediente de ejecución contractual, según lo indica la normativa interna.
 - 3.3.3.12. Acta de recepción y aceptación de entregables, fases e hitos, firmados y aprobados.

- 3.3.3.13. Documento de solicitud de cambio, firmado y aprobado. Incluye la actualización del cronograma, según el cambio solicitado.
- 3.3.3.14. Acta de cierre de programas y proyectos, firmada y aprobada.
- 3.3.3.15. Documento de Plan de transición, firmado y aprobado.
- 3.3.3.16. Documentos de pases a pruebas/producción, firmados y aprobados.
- 3.3.3.17. Otros documentos normados, relacionados con proyectos.
- 3.3.4. Cada mes calendario vencido, el contratista debe entregar al director de programas o proyectos, por medio de comunicación formal al Banco, todos los entregables (o evidencia de que ya se entregó), así como un informe con el detalle del trabajo realizado, en donde se indican las horas pactadas (según la tabla de referencia de abajo, las cuales se pueden negociar con la contraparte del Banco asignada) y las efectivamente laboradas. Además, cuando aplique, debe incluir las justificaciones y aprobaciones respectivas en caso de ajustes a la planificación inicialmente establecida. Esta documentación sustenta el pago de la factura mensual.

Entregable	Duración estimada de elaboración (horas)	Tiempo de entrega (días hábiles)
Acta Constitutiva	5h	5d
Plan de Proyecto	20h	10d
Actualización de Plan de Proyecto	2h	3d
Minuta de Seguimiento de Proyecto	2h	3d
Minuta de Seguimiento con Patrocinador	2h	3d
Documento de requerimientos	10h	5d
Cronograma de proyecto original	40h	10d
Cronograma de proyecto actualizado periódicamente	1h	1d
Cronograma de proyecto de control de cambio	5h	3d
Riesgos de proyecto	4h	3d
Solicitud de Información (RFI)	50h	5d
Resultados finales de RFI	50h	10d
Solicitud de Contratación	20h	5d
Actualización de Expediente de Ejecución Contractual	2h	2d
Acta de recepción y aceptación de entregables y fases	2h	2d
Documento de Solicitud de cambios	16h	3d
Acta de cierre de programas y proyectos	8h	3d
Plan de transición	10h	5d

Documentación de pases a pruebas/producción	20h	10d
Otros documentos normados	A convenir	A convenir
Estudios / investigaciones de herramientas específicas	A convenir	A convenir
Asesoría y acompañamiento sobre herramientas específicas	A convenir	A convenir

3.4. Para los asesores, la metodología de trabajo es la siguiente:

- 3.4.1. Según demanda, el contratista deberá elaborar un plan de uso horas donde contemple todas las tareas que involucra elaborar los planes de trabajo, sesiones de trabajo, capacitaciones, sesiones para gestión de cambio, informes, acompañamientos y cualquier otra labor requerida. No necesariamente se debe limitar a un proyecto específico, sino que cada plan puede abarcar varios proyectos, cursos de acción, estrategias, propuestas o investigaciones relacionadas. Dicho plan define la cantidad de horas por cada entregable, que es lo que el Banco cancelará cada vez que se cumpla el hito respectivo.
- 3.4.2. El plan propuesto debe definir los grupos de trabajo (recurso humano), instalaciones, material y gestiones de logística para cumplir con el objetivo, en aquellos casos que aplique.
- 3.4.3. El material utilizado en los talleres, capacitaciones o charlas, correrá por parte del contratista, sin que el Banco tenga que asumir ningún tipo de gasto.
- 3.4.4. El Banco dispondrá de espacio en sus instalaciones para las actividades necesarias, previa coordinación con el contratista de las fechas y recursos requeridos.
- 3.4.5. Todos los planes de uso de horas que proponga el contratista, deben ser previamente aprobados por el Banco.
- 3.4.6. En casos donde aplique, el Banco admite informes de visitas, detallando la fecha, el tema y la asesoría brindada. El formato del informe de visitas se acuerda entre las partes posterior a la firma del contrato.
- 3.4.7. Una vez finalizado el entregable solicitado en el plan de uso de horas formalmente establecido o los informes de visitas (con corte mensual en ambos casos), el contratista debe entregar por medio de comunicación formal al Banco el informe, en donde se indican las horas pactadas y efectivamente laboradas, además cuando aplique debe incluir las justificaciones y aprobaciones respectivas en caso de ajustes a la planificación inicialmente establecida. Esta documentación sustenta el pago de la factura mensual.

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

- 4.1. El Contratista se compromete, mediante las cláusulas de confidencialidad pactadas en el presente contrato e imperando en todo momento la buena fe entre las partes, a respetar, obedecer y conocer todas las medidas de seguridad, resguardo de información y derechos de acceso, las cuales aplican producto de las políticas internas y/o externas de la administración y sus futuras modificaciones.

5. Condiciones de confidencialidad

- 5.1. El contratista deberá firmar ante el Banco un 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 del contratista conociere.
- 5.2. De requerirse la salida de información de los sistemas del Banco, ésta se hará bajo permiso expreso del usuario dueño de la información y además del Encargado General de la Contratación o director de programa o proyecto asignado. La empresa debe efectuar la solicitud por escrito con la respectiva justificación. El Banco no está en la obligación de acceder a la solicitud.
- 5.3. 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.

6. Garantía de buen servicio

- 6.1. El contratista se compromete a brindar una garantía mínima de 2 (dos) meses naturales sobre la vigencia y correcta aplicación de los entregables o servicios en el Conglomerado BCR siempre y cuando se cumpla a satisfacción con el apartado de "Criterios de Aceptación" de la sección "Condiciones Técnicas".
- 6.2. En caso de deficiencias imputables al trabajo realizado por el contratista durante el período de esta garantía, el contratista debe proceder a la corrección/elaboración en el mismo momento en que lo indique el Banco sin costo alguno.
- 6.3. La garantía deberá ser extendida únicamente por el contratista, no resultando válida la indicación de otra persona física o jurídica que no sea parte legítima en la negociación.

7. Acuerdo de niveles de servicio

- 7.1. Ver Anexo 2: SLA's que el contratista se compromete a cumplir.

8. Procedimiento para escalar problemas

- 8.1. El contacto de primera mano por parte del contratista en el Banco será el director del programa o proyecto asignado en conjunto con su supervisor respectivo. Posteriormente será el Encargado General de la Contratación. En el caso del contratista el contacto inicial sería el responsable asignado a la contratación y posteriormente las gerencias superiores.

9. Derechos de auditabilidad

- 9.1. El Banco de Costa Rica se reserva el derecho de auditar en el momento que lo considere necesario y oportuno el objeto de la contratación, controlar, mediante registros o bitácoras, las labores realizadas por los proveedores de servicios, de manera que ello se constituya en un importante insumo para darle seguimiento a las labores realizadas, garantizar y documentar el cumplimiento del objeto contractual.

10. Propiedad intelectual de los servicios prestados

- 10.1. Todo documento, material o entregable que se genere para el banco producto de esta contratación, será propiedad del éste y el Banco podrá hacer uso irrestricto de dicha información.

11. Criterios de aceptación

- 11.1. Los pagos se realizarán de forma mensual, sustentado con los entregables aceptados y el informe de uso de horas con los datos de lo que se planificó y se ejecutó. Cuando aplique, dichos entregables estarán asociados a:

- 11.1.1. Apoyo a Dirección de Proyectos, contemplando al menos:
 - 11.1.1.1. Uso del estándar documental provisto por el Banco
 - 11.1.1.2. Documentación firmada por los involucrados o al menos con su aprobación por escrito.
 - 11.1.1.3. Aprobación de contenido de documentos y entregables por parte de la contraparte del Banco.
 - 11.1.1.4. Coordinación con todos los recursos involucrados en los proyectos, para obtener los resultados deseados.
 - 11.1.1.5. Coordinación y asistencia a las sesiones de seguimiento, capacitación, asesoría y trabajo relacionadas con los proyectos.
 - 11.1.1.6. Acompañamiento presencial o vía remota, sobre gestión del proyecto y gestión de cambio.
 - 11.1.1.7. Preparar material e impartir programas de capacitación y gestión de cambio. Lo anterior con la calidad respectiva y valorando la satisfacción de la audiencia según la escala de medición que defina el Banco.
 - 11.1.1.8. Recomendar oportunidades de mejora y coordinar con los involucrados respectivos para su planteamiento.
 - 11.1.2. Asesoría y Acompañamiento contemplando al menos:
 - 11.1.2.1. Acompañamiento presencial en las sesiones de trabajo que se acuerden.
 - 11.1.2.2. Preparar material e impartir programas de capacitación sobre la naturaleza de los proyectos específicos que se le solicite.
 - 11.1.2.3. Elaborar y presentar los informes de investigaciones que se soliciten referentes a los temas de proyectos específicos requeridos.
 - 11.1.2.4. Recomendar oportunidades de mejora a los procesos actuales del Banco considerando el conocimiento y experiencia aportado por el contratista, con base en las mejores prácticas del mercado.
 - 11.1.2.5. Coordinación con otros proveedores que ejecutan proyectos específicos, para obtener productos que fortalezcan la arquitectura tecnológica (infraestructura, aplicaciones, seguridad, procesos, recursos, y otros).
 - 11.2. Para efectuar la aprobación y pago del trabajo realizado por el contratista se debe contar con el visto bueno por parte del Gerente de Proyectos de los directores de proyecto o programa designados para coordinar el trabajo específico asignado al proveedor, previa aceptación que se requiera por parte de otras áreas del Banco involucradas. Se pagarán las horas que hayan sido efectivamente laboradas sobre el plan de horas pactado.
- 12. Posibilidad de renovación previa evaluación**
- 12.1. El contrato podrá ser renovado hasta por tres (3) períodos adicionales; lo anterior considerando que las proyecciones actuales de necesidades de las áreas de negocio abarcan hasta cuatro (4) años. La renovación se podrá realizar previa evaluación y aprobación por parte del Gerente de Proyectos, acerca de los servicios prestados por el Contratista.
- 13. Opción del Banco para su adjudicación**
- 13.1. El Banco se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente la presente licitación, entre 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.

Anexo #2 – SLA´s (Acuerdo de Niveles de Servicio)

“CONTRATACION DE SERVICIOS DE APOYO EN DIRECCIÓN, ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO DE PROYECTOS ESPECIFICOS DE TECNOLOGÍA”

Descripción SLA	El SLA requerido de parte del Banco de Costa Rica es para la contratación de servicios de apoyo en dirección, asesoría y acompañamiento de proyectos específicos.
Disponibilidad del servicio	Todo conforme a la sección denominada Horario de atención del servicio de soporte de este SLA.
Responsabilidad de la garantía del contratista	El detalle de las responsabilidades del Contratista sobre la garantía, está establecido en el pliego del cartel en la sección: - Garantía de buen servicio.
Horario de atención del servicio	Lunes a Viernes De las 8:45 a las 17:30 horas. Horario de Costa Rica. Contemplando feriados de ley de Costa Rica. Debido a que el contratista y su equipo de trabajo deberán efectuar el servicio con información, sistemas o personal del Banco, deberá coordinar de previo con el Encargado General de la Contratación o los directores de programas o proyectos internos asignados, su permanencia en las instalaciones y el suministro de la información de modo que no se afecten las funciones pactadas, ni se ocasionen demoras en lo contratado. Se da por entendido que la naturaleza de apoyo en la dirección de proyectos contempla el uso de tiempo extraordinario (entendiéndose como tiempo fuera del horario de oficina del Banco) para atender llamadas o realizar gestiones propias de los proyectos. Dicho tiempo no es facturable, pues se asume que será para consultas o dudas rápidas sobre los entregables o las gestiones, ya sea en ejecución normal del trabajo o en periodo de garantía.
Canales de comunicación para reportar inconsistencias, averías, incidentes, problemas, consultas.	• Teléfono de la oficina: con el número de extensión, incluso de ser necesario del centro de contactos del Contratista. • Teléfono móvil: de los contactos del contratista que brindan el servicio conforme a la lista dada en la oferta.

	• Correo electrónico de los contactos del contratista que brinden el soporte conforme a la lista dada en la oferta. Por instalaciones: • Problemas con la coordinación en instalación de los ambientes de pruebas y producción de los productos asociados al proyecto. Tiempo de atención: Atención inmediata a la llamada. Por entrega de documentación: • Entrega tardía de documentación de proyecto • Entrega de documentación en formatos NO utilizados por la normativa del Banco • Entrega de documentación incompleta, incorrecta o sin la calidad mínima aceptable. • Sitio documental desactualizado o incompleto. Tiempo de atención: al día hábil siguiente de presentada la documentación. Tiempo de solución: a los dos (2) días hábiles siguientes del inicio de la atención del reporte. Cumplimiento de hitos en el plan de trabajo: • Atraso en la entrega de hitos del plan de trabajo Tiempo de atención: al día natural siguiente de presentado el reporte. Tiempo de solución: una (1) semana natural a partir del inicio de la atención del reporte. Cumplimiento en servicio de asesoría y acompañamiento: • Atraso en la entrega de productos • Cancelación o no presentación a sesiones de trabajo • Productos sin la calidad mínima requerida Tiempo de atención: al día natural siguiente de presentado el reporte Tiempo de solución: una (1) semana natural a partir del inicio de la atención del reporte. Instalaciones del Banco de Costa Rica en Barrio Aranjuez, frente a Iglesia Santa Teresita, Edificio de TI y Centro Alterno de Procesamiento. Instalaciones del Banco de Costa Rica en el 4 piso del Edificio Oficinas Centrales, Calles: 4 y 6, Avenidas: 0 y 2. Opcionalmente, previa coordinación entre las partes, podría ser en otras oficinas que el Banco designe en un rango de 5km a la redonda de las Oficinas Centrales. Lo anterior aplica en caso que los recursos del contratista tengan que desplazarse a reuniones o gestiones de coordinación. El contratista puede elaborar documentos y hacer otras gestiones desde sus mismas instalaciones, todo
--	---

Tiempos de atención, respuesta y solución

Ubicación geográfica del servicio

Penalización por tiempos de respuesta	coordinado con los directores de programas o proyecto, o bien los encargados de contratación
Planes de contingencia	Todo conforme al detalle especificado en el pliego del cartel en la sección: -Cláusula penal.
Evaluación de la calidad del servicio (Métricas y Monitoreo)	El contratista debe contar con recurso humano suficiente y habilitado para sustituir el recurso humano asignado al Banco en caso de ser requerido de acuerdo a lo definido en el presente cartel. 1. Atención de parte del Contratista para la entrega de documentación: - Calidad de la documentación entregada de acuerdo a los estándares del Banco y en el tiempo previsto. Debe ser aprobada por la contraparte del banco. 2. Atención de parte del Contratista para las asesorías y acompañamientos requeridos: - Calidad de las capacitaciones, documentos, investigaciones y mejoras propuestas, acordado en la solicitud de inicio y en el tiempo previsto.

Última línea -