

Viernes 11 de agosto de 2017

Señores
Proveedores
Presente

Ref: LICITACIÓN ABREVIADA 2017LA-000018-01
“Servicios especializados en soporte de herramientas Microsoft”

Estimados señores:

Se les informa que el cartel de la contratación en referencia se debe modificar de la siguiente forma:

En el apartado de **“Condiciones Generales”**

El punto **24.1** de la **“Clausula Penal”**, debe leerse de la siguiente manera:

24.1 En caso de que la empresa incumpla con el plazo de entrega, el Banco retendrá de manera provisional una penalización del **0.8%** del monto total de la factura del entregable, por cada día hábil de atraso, que será aplicada previa realización del debido proceso, a fin de determinar si corresponde el cobro definitivo de esta.

Del **Anexo “Especificaciones Técnicas mínimas “**

El punto **2.2.1.1.** de **“Servicios de Soporte”**, debe leerse de la siguiente manera:

2.2.1.1 Será responsabilidad del contratista incorporar al personal técnico para que la atención inicie, de acuerdo a lo estipulado en el punto **“7) Condiciones para el servicio”** en **“ 7.1. Acuerdos de nivel de servicio de Soporte”**

En **“2.4 Requisitos del personal solicitado”**, **agregar el punto 2.4.14, y se lea de la siguiente manera.**

2.4.14 En caso de que alguna de las certificaciones solicitadas, hayan sido retiradas por el fabricante, las empresas oferentes podrán presentar certificaciones equivalentes que permanezcan vigentes.

En el punto **“7) Condiciones para el servicio”**, el subtítulo **“Acuerdos de nivel de servicio”**, debe leerse de la siguiente manera:

7.1. Acuerdos de nivel de servicio de soporte

Se debe sustituir el cuadro de niveles de servicio por el siguiente:

NIVEL DE SEVERIDAD	DESCRIPCION	EJEMPLO DE FALLAS	CONDICIONES DEL SERVICIO	HORARIO DE ATENCION	PENALIZACIÓN
Impacto crítico	El servicio no se encuentra disponible	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando no sea posible ingresar al sistema. 2. Cuando exista un rechazo masivo de las operaciones. 3. Cuando se den actualizaciones sobre la solución y que por alguna circunstancia resulten fallidas. 4. Cuando afecte el servicio. 	<ol style="list-style-type: none"> a. El tiempo máximo para el inicio de la atención del incidente será de 60 minutos a partir del reporte del incidente. b. El tiempo máximo para emitir informe de recomendación de solución del incidente, será de 60 minutos a partir del momento de iniciada la atención del incidente. 	24 horas, de Lunes a Domingo.	<ol style="list-style-type: none"> a. Si la atención del incidente no se inicia 1 hora después de enviado el reporte por parte del Banco, se cobrará una multa de 300 dólares por cada hora de atraso. b. En caso de entregar el informe de recomendación de solución posterior a la hora de iniciada la atención del incidente se cobrara 300 dólares por cada hora de atraso. c. En caso de que el incidente no se solucione en el tiempo establecido en el Informe de solución, se cobrara una multa de 300 dólares por hora de atraso en la solución del incidente. d. El inicio de labores de la implementación de solución se dará previo visto bueno de la contraparte por parte del Baco.

Impacto alto	El servicio está disponible pero con deficiencias y afecta las funciones normales del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando se presenten errores en 1 o más módulos. 2. Cuando el error se presenta en 10 usuarios. 	<p>a. El tiempo máximo para el inicio de la atención del incidente será de 2 horas a partir del reporte del incidente.</p> <p>b. El tiempo máximo para emitir informe de recomendación de solución del incidente, será de 60 minutos a partir del momento de iniciada la atención del incidente.</p>	24 horas, de Lunes a Domingo.	<p>a. a. Si la atención del incidente no se inicia 1 hora después de enviado el reporte por parte del Banco, se cobrará una multa de 200 dólares por cada hora de atraso.</p> <p>b. En caso de entregar el informe de recomendación de solución posterior a la hora de iniciada la atención del incidente se cobrara 200 dólares por cada hora de atraso.</p> <p>c. En caso de que el incidente no se solucione en el tiempo establecido en el informe de solución se cobrara 200 dólares por hora de atraso en la solución del incidente.</p> <p>d. El inicio de labores de la implementación de solución se dará previo visto bueno de la contraparte por parte del Baco.</p>
Impacto medio	El servicio está disponible pero con deficiencias pero no afecta las funciones normales del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando se presenta n errores, en reportes, 	<p>a. El tiempo máximo para el inicio de la atención del incidente será de 1 día a partir del</p>	24 horas, de Lunes a Domingo.	<p>a. Si la atención del incidente no se inicia 1 hora después de enviado el reporte por parte del</p>

		<p>consultas , gráficos, entre otros.</p> <p>2. Cuando el error se presenta en más de 10 usuarios.</p>	<p>reporte del incidente.</p> <p>b. El tiempo máximo para emitir informe de recomendación de solución del incidente, será de 60 minutos a partir del momento de iniciada la atención del incidente.</p>	<p>Banco, se cobrará una multa de 125 dólares por cada hora de atraso.</p> <p>b. En caso de entregar el informe de recomendación de solución posterior a la hora de iniciada la atención del incidente se cobrara 125 dólares por cada hora de atraso.</p> <p>c. En caso de que el incidente no se solucione en el tiempo establecido en el informe de solución se cobrara 125 dólares por hora de atraso en la solución del incidente.</p> <p>d. El inicio de labores de la implementación de solución se dará previo visto bueno de la contraparte por parte del Baco.</p>
<p>Impacto bajo</p>	<p>El servicio está disponible pero con deficiencias pero no afecta las funciones normales del proceso</p>	<p>1. Cuando se presentan errores, en reportes, consultas , gráficos, entre otros.</p> <p>2. Cuando el error</p>	<p>a. El tiempo máximo para el inicio de la atención del incidente será de 2 días a partir del reporte del incidente.</p> <p>b. El tiempo máximo para emitir informe de recomendación de solución del incidente, será de 60 minutos a partir del</p>	<p>24 horas, de Lunes a Domingo.</p> <p>a. Si la atención del incidente no se inicia 1 hora después de enviado el reporte por parte del Banco, se cobrará una multa de 75 dólares por cada hora de atraso.</p> <p>b. En caso de entregar el</p>

		se presenta en más de 20 usuarios.	momento iniciada atención incidente.	de la del	informe de recomendación de solución posterior a la hora de iniciada la atención del incidente se cobrara 75 dólares por cada hora de atraso. c. En caso de que el incidente no se solucione en el tiempo establecido en el informe de solución se cobrara 75 dólares por hora de atraso en la solución del incidente. d. El inicio de labores de la implementación de solución se dará previo visto bueno de la contraparte por parte del Baco.
--	--	------------------------------------	--------------------------------------	-----------	--

Y se debe agregar el siguiente punto:

7.2. Condiciones para la ejecución del proyecto

Descripción	Condiciones	Penalización
Incumplimiento del plan de proyecto aprobado por el Banco	<ol style="list-style-type: none"> 1. El incumplimiento debe ser atribuible al proveedor. 2. En caso de ajustes al Plan del proyecto aprobado por el Banco, rige la nueva fecha de cierre aprobada con el control de cambio. 3. El plan del proyecto corresponde al que haya sido aprobado por el Banco previamente. 4. El incumplimiento aplica por día hábil de atraso de cada plan de proyecto que haya sido aprobado. 5. El plazo de incumplimiento se contará desde la fecha final del plan de trabajo, hasta la fecha en que las tareas finales del plan se hayan completado a cabalidad y con el visto bueno del Banco. 6. En caso de fallas posteriores al cierre del proyecto con la aprobación por el Banco, se aplicarán las 	Aplican las condiciones de la cláusula penal

El resto del cartel y de especificaciones se mantienen invariables.

Atentamente,

OFICINA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA


Rodrigo Aguilar S.
Área de Licitaciones

Jprm/*