**BANCO CENTRAL DE COSTA RICA**

**DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA**

**LICITACIÓN PÚBLICA**

**2013LN-000006-BCCR**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN GRADUAL DE UN MODELO DE EVALUACIÓN 360°, CONSIDERANDO EL CICLO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, MEDIANTE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA EN LA NUBE**

**SETIEMBRE, 2013**

**CONTENIDO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Pág.** |
|  | **RENGLÓN ÚNICO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN GRADUAL DE UN MODELO DE EVALUACIÓN 360°, CONSIDERANDO EL CICLO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, MEDIANTE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA EN LA NUBE** | **3** |
|  | **ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS** | **5** |
|  | **CONDICIONES ESPECÍFICAS** | **13** |
|  | **ENTREGABLES** | **15** |
|  | **PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE APOYO** | **25** |
|  | **CONDICIONES GENERALES** | **29** |
|  | **GARANTÍA DEL SERVICIO** | **35** |
|  | **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN** | **36** |
|  | **ADJUDICACIÓN** | **36** |
|  | **ASPECTOS LEGALES** | **36** |
|  | **OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO** | **40** |
|  | **OBLICACIONES DEL BCCR** | **41** |
|  | **OBLICACIONES POR PARTE DEL CONTRATISTA** | **41** |
|  | **ANEXO No. 1** | **48** |
|  | **ANEXO No. 2** | **49** |
|  | **ANEXO No. 3** | **50** |
|  | **ANEXO No 4** | **51** |
|  | **ANEXO No. 5** | **53** |
|  | **ANEXO No. 6** | **56** |

**LICITACIÓN PÚBLICA**

# 2013LN-000006-BCCR

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN GRADUAL DE UN MODELO DE EVALUACIÓN 360°, CONSIDERANDO EL CICLO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, MEDIANTE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA EN LA NUBE.**

El Departamento de Proveeduría del Banco Central de Costa Rica (BCCR) recibirá ofertas por escrito hasta las 10:00 horas del día 29 de octubre del 2013, según reloj marcador de la Proveeduría, para la adquisición de lo siguiente:

#### RENGLÓN ÚNICO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN GRADUAL DE UN MODELO DE EVALUACIÓN 360°, CONSIDERANDO EL CICLO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, MEDIANTE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA EN LA NUBE.

* 1. **REUNIÓN PREVIA:**

A los posibles oferentes interesados en participar en esta licitación se les invita a asistir a una **reunión previa a la recepción de ofertas, la cual se realizará por única vez, el día 03 de octubre del 2013, a las 14:00 horas**, en las oficinas del Departamento de Proveeduría, en el **1°** piso del edificio principal del BCCR, con la finalidad de evacuar consultas.

* 1. **OBJETIVO:**

Contratar los servicios de evaluación del desempeño para los funcionarios del BCCR y sus Órganos de Desconcentración Máxima (ODM´s), considerando el ciclo de la planeación estratégica, que contemple los diferentes componentes para el seguimiento de las obligaciones individuales y metas organizacionales, y establecer mecanismos que permitan el desarrollo de las dependencias y el de los servidores y colaboradores.

* 1. **ALCANCE:**

El contratista deberá desarrollar un modelo de evaluación del recurso humano basado en competencias (360°), así como del servicio de Evaluación del Desempeño, considerando el ciclo de la planeación estratégica, mediante una herramienta informática en la “nube”, aplicable a los funcionarios del Banco Central de Costa Rica (BCCR) y sus ODM´s, a saber: Superintendencia General de Seguros (SUGESE), Superintendencia General de Pensiones (SUPEN), Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF); que contemple los diferentes componentes para el seguimiento de las obligaciones individuales y metas organizacionales. Asimismo, establecer y proponer aquellos mecanismos que permitan el desarrollo tanto de las dependencias, como del personal evaluado (aproximadamente 1100 personas).

Para efectos de análisis de información,   se considerarán las áreas de competencia de los diferentes EGC, a saber: Celia Alpízar, dentro del marco de acción que involucra el plan estratégico y manejo de indicadores de gestión por dependencia, en coordinación con cada director de división para su derivación hasta nivel individual; y aspectos relacionados con la División Gestión y Desarrollo; Hazel Umaña Morales,  responsable de valorar los aspectos tecnológicos para la  comunicación y acceso a la herramienta en la nube; y de aspectos asociados a la División Servicios Tecnológicos; y   Luis Mora;   para el manejo del esquema de esquema de evaluación del desempeño de los funcionarios  por competencias y aspectos relacionados con la División Administrativa.

Es importante mencionar que en lo relativo a las Superintendencias, los EGC coordinarán con los enlaces que los señores superintendentes definan para el correspondiente involucramiento en el suministro de información, aportes en el diseño del modelado de evaluación 360°, considerando el ciclo de la planeación estratégica, así como en lo que corresponda al manejo de la herramienta informática en la nube.

#### ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS

* 1. Se admite a concurso las ofertas que cumplan con las condiciones generales, específicas, legales y técnicas solicitadas en el presente cartel.
  2. Cada oferta deberá venir firmada por el oferente por alguna de las personas que se encuentren autorizadas por la empresa oferente en el Registro de Proveedores.
  3. No se aceptará la presentación de ofertas en las que intervengan en forma conjunta dos o más empresas.
  4. **La empresa oferente deberá cumplir y comprobar lo siguiente:**
     1. Contar al menos con 5 años de experiencia nacional o internacional en el desarrollo de consultorías en temas de administración del desempeño individual y grupal, así como resultados de gestión por áreas y gestión por competencias. Para comprobar que cuenta con dicha experiencia el oferente deberá presentar al menos 3 cartas de experiencia de entidades a las que les ha realizado trabajos en los que sea posible verificar que dicha experiencia aplica al servicio requerido en esta contratación.

Entre los requisitos de las cartas se indican los siguientes, a modo de referencia:

1. La carta debe referirse a experiencia de los cinco años solicitada.
2. El nombre de la empresa oferente.
3. Nombre de la empresa o institución a quien brindó la asesoría en temas de administración del desempeño, gestión de resultados y competencias, donde se indique datos tales como: Nombre de un contacto, Puesto que ocupa en la empresa, y número de teléfono (para eventual confirmación, cuando el Banco lo considere oportuno).
4. Breve descripción del trabajo realizado.
5. La satisfacción del cliente por el servicio recibido.

La información podría variar en cuanto a forma de presentación**; no obstante no serán admisibles, las cartas en que no sea posible validar la experiencia** relacionada directamente con el servicio objeto de esta contratación, según el análisis que al efecto realicen los Encargados Generales de la Contratación.

* + 1. Tener un mínimo de 5 años de ser socio o miembro de una red internacional de firmas consultoras que tenga presencia, al menos a nivel latinoamericano, con acceso a bases de conocimiento relevantes e investigaciones que le permita aprovechar la experiencia similar acumulada en otros países. Para lo cual deberá presentar una declaración jurada, con los datos respectivos, que permitan su verificación en caso necesario.
    2. Que cuenta con una metodología propia y formal implementada para el diseño de sistemas de medición de la ejecutoria del negocio, sistemas de administración estratégica del desempeño y modelos de: incentivos, evaluación y descriptivos de puestos por competencias. Para comprobarlo deberá presentar una declaración jurada.
    3. Estar inscrito y activo en el registro del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas, para lo cual deberá aportar una certificación emitida por dicho colegio en el cual haga constar tal condición.
    4. El oferente deberá contar con experiencia de dos años en la medición de indicadores de calidad, asociados con los procesos de formación y con la efectividad de la capacitación, para lo cual deberá presentar una declaración jurada respecto a las capacidades de los miembros del equipo asignado por la empresa oferente.
    5. El oferente deberá contar con una metodología participativa para la formación de formadores. Dicha metodología deberá estar basada en los principios de la andragogía y del construccionismo social, para lo cual deberá presentar una declaración jurada.
  1. **EQUIPO DE TRABAJO** 
     1. El oferente deberá contar con un equipo de trabajo, mínimo de cuatro personas. En su oferta deberá indicar los nombres de los profesionales que conformarán dicho equipo junto al Responsable del Proyecto, quienes respectivamente deberán cumplir con los siguientes perfiles:

**DIRECTOR DEL PROYECTO:** El oferente deberá indicar el nombre del Director del Proyecto, el cual será el coordinador de la consultoría y servicio, encargado de presentar el resultado final a la contraparte técnica del BCCR. Deberá reunir los siguientes requisitos mínimos:

1. Grado universitario de Maestría en Administración de Proyectos o carrera afín. (**Presentar una declaración jurada adjuntando fotocopias de los títulos académicos que ostenta).**
2. Incorporado al Colegio Profesional respectivo. **(Presentar una certificación de incorporación, que se encuentra como miembro activo y al día con los pagos).**
3. Al menos 10 años de experiencia acumulada en empresas de consultoría que sean miembros de redes internacionales (**Presentar una declaración jurada** con una tabla indicando: Servicios brindados, Descripción, Nombre de la Empresa donde se realizó, Año, Nombre de un contacto, N° de Teléfono y correo electrónico, ver **Anexo 1,** que permitan verificar la información en caso que el BCCR lo considere necesario).
4. Curriculum Vitae del Responsable. Deberá contener los siguientes aspectos:

* Nombre completo
* Número de cédula
* Grado(s) académico(s) y especialidad(es)
* Relación laboral con la firma, puesto que desempeña y tiempo de laborar. (Presentar una declaración jurada del tiempo de laborar y puestos desempeñados en la empresa consultora).
* Patronos anteriores: tiempo que laboró y puestos desempeñados.
* Principales trabajos en que ha participado, indicando el rol ejercido y el nombre de la empresa, así como otra información que permita establecer antecedentes y experiencia del ramo.
* Como mínimo una carta de experiencia en original o en copia certificada por un notario, de la experiencia según lo requerido en el **ítem f)** de este apartado.

1. Al menos 5 años de experiencia en la dirección de servicios de consultoría de alta complejidad, que incluyen:

* Conducción de sesiones de trabajo con ejecutivos de alto nivel. Presentar una declaración jurada con una tabla indicando: Servicios brindados, Descripción, Nombre de la Empresa donde se realizó, Año, Nombre de un contacto y correo electrónico. (**ver** **Anexo 1**).
* Proyectos de consultoría relacionados con diseño de sistemas de medición de la ejecutoria del negocio, sistemas de administración estratégica del desempeño, modelos de incentivos (económicos y no económicos) y administración del recurso humano por competencias. Presentar una declaración jurada con una tabla indicando: Nombre del proyecto, Descripción, Nombre de la Empresa donde se realizó, Año, Nombre de un contacto, N° de Teléfono y correo electrónico. (**ver** **Anexo 2**).

1. Es indispensable que el Responsable del Proyecto esté trabajando en forma continua desde hace más de 1 año para la empresa consultora oferente, con el fin de asegurar que conozcan y apliquen la metodología de la empresa, además se debe garantizar la continuidad de los consultores durante todo desarrollo. **(Presentar copias de la planilla presentada ante la CCSS, u otro documento idóneo mediante el cual se compruebe tal condición.)**

**PROFESIONAL I**

1. Grado mínimo académico de Licenciaturaen Recursos Humanos y/o psicología. (**Presentar una declaración jurada adjuntando fotocopias de los títulos académicos que ostenta cada miembro del equipo asignado).**
2. Incorporado al Colegio Profesional respectivo cuando la ley así lo exija. **(Presentar una certificación de incorporación, que se encuentra como miembro activo y al día con los pagos).**
3. Experiencia profesional mínima de 10 años, experiencia en servicios de consultoría en administración del desempeño, modelos de incentivos (económicos y no económicos), administración del recurso humano por competencias, planeación estratégica, en las que hayan trabajado dentro de su especialidad respectiva. (**Presentar declaración jurada, ver** **Anexo 2**).
4. Declaración Jurada de la experiencia en procesos de gestión de cambio organizacional con organizaciones del sector público.
5. Es indispensable que el Profesional esté trabajando en forma continua desde hace más de 1 año para la empresa consultora oferente**.** **(Presentar copias de la planilla presentada ante la CCSS, u otro documento idóneo mediante el cual se compruebe tal condición.)**
6. Curriculum Vitae: deberá contener los siguientes aspectos:

* Nombre completo
* Número de cédula
* Grado(s) académico(s) y especialidad(es)
* Relación laboral con la firma, puesto que desempeña y tiempo de laborar. (Presentar una declaración jurada del tiempo de laborar y puestos desempeñados en la empresa consultora).
* Patronos anteriores: tiempo que laboró y puestos desempeñados.
* Principales trabajos en que ha participado, indicando el rol ejercido y el nombre de la empresa, así como otra información que permita establecer antecedentes y experiencia del ramo.

**PROFESIONAL II**

1. Grado mínimo académico de Licenciaturaen comunicación, periodismo ó relaciones públicas. **(Presentar una declaración jurada adjuntando fotocopias de los títulos académicos que ostenta cada miembro del equipo asignado).**
2. Incorporado al Colegio Profesional respectivo cuando la ley así lo exija. **(Presentar una certificación de incorporación, que se encuentra como miembro activo y al día con los pagos).**
3. Debe contar con al menos 10 años de experiencia en el ejercicio de la profesión y aprendizaje organizacional. Debe tener experiencia de al menos 2 años en Gestión del Cambio Organizacional**. (Presentar declaración jurada, ver Anexo 3).**
4. Es indispensable que el Profesional esté trabajando en forma continua desde hace más de 1 año para la empresa consultora oferente**.** **(Presentar copias de la planilla presentada ante la CCSS, u otro documento idóneo mediante el cual se compruebe tal condición.)**
5. Curriculum Vitae: deberá contener los siguientes aspectos:

* Nombre completo
* Número de cédula
* Grado(s) académico(s) y especialidad(es)
* Relación laboral con la firma, puesto que desempeña y tiempo de laborar. (Presentar una declaración jurada del tiempo de laborar y puestos desempeñados en la empresa consultora).
* Patronos anteriores: tiempo que laboró y puestos desempeñados.
* Principales trabajos en que ha participado, indicando el rol ejercido y el nombre de la empresa, así como otra información que permita establecer antecedentes y experiencia del ramo.

**PROFESIONAL III**

1. Grado mínimo académico de Licenciaturaen Administración de Empresas, Administración de Recursos Humanos, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería industrial o carrera afín,debidamente capacitado en la habilitación de la herramienta tecnológica. **(Presentar una declaración jurada adjuntando fotocopias de los títulos académicos que ostenta cada miembro del equipo asignado).**
2. Incorporado al Colegio Profesional respectivo cuando la ley así lo exija. **(Presentar una certificación de incorporación, que se encuentra como miembro activo y al día con los pagos).**
3. Debe contar con al menos 5 años de experiencia en el ejercicio de la profesión. Debe tener experiencia de al menos 2 años en Consultoría. (**Presentar declaración jurada, ver** **Anexo 2**).
4. Es indispensable que el Profesional esté trabajando en forma continua desde hace más de 1 año para la empresa consultora oferente**.** **(Presentar copias de la planilla presentada ante la CCSS, u otro documento idóneo mediante el cual se compruebe tal condición.**
5. Curriculum Vitae: deberá contener los siguientes aspectos:

* Nombre completo
* Número de cédula
* Grado(s) académico(s) y especialidad(es)
* Relación laboral con la firma, puesto que desempeña y tiempo de laborar. (Presentar una declaración jurada del tiempo de laborar y puestos desempeñados en la empresa consultora).
* Patronos anteriores: tiempo que laboró y puestos desempeñados.
* Principales trabajos en que ha participado, indicando el rol ejercido y el nombre de la empresa, así como otra información que permita establecer antecedentes y experiencia del ramo.
  + 1. En caso de títulos extendidos en universidades extranjeras, se deberá presentar el reconocimiento del título por parte de las entidades nacionales competentes, así como la acreditación ante el Colegio Profesional, según corresponda, para el ejercicio de la profesión.
    2. Si durante la prestación del servicio contratado, el contratista se ve en la necesidad de sustituir algún miembro del equipo, por motivo justificado (de peso), deberá contar con el aval, por escrito, del Encargado General de la Contratación, sobre el perfil profesional del miembro propuesto antes de proceder con la sustitución. El perfil del profesional sustituto, debe ser igual o mayor al indicado en este cartel y aprobado por los EGC.
    3. Para toda sustitución propuesta, la empresa adjudicada garantizará que la persona sustituta, cuente con los requisitos establecidos en la contratación, con todo el conocimiento y retroalimentación necesaria a cargo de la persona que se retira, o bien por parte de alguno de los miembros del equipo; lo anterior para dar continuidad al proceso. Los costos y tiempo en que se incurra por este aspecto, serán responsabilidad exclusiva del contratista, sobre todo en caso de que esta situación genere alguna demora. El BCCR se reserva el derecho de analizar la propuesta y efectuar la verificación que considere necesaria antes de aceptar el sustituto, el BCCR no asumirá ningún costo adicional por tal situación.
    4. El BCCR por medio de los EGC se reserva el derecho de verificar la información suministrada de considerarlo necesario. Así mismo, en caso que de las ofertas recibidas exista algún requisito que no se haya presentado por ninguno de los oferentes, de acuerdo con el análisis y su justificación técnica razonada de los EGC, éstos determinarán si es viable aceptar dicha omisión.
    5. En caso de presentar ofertas en consorcio (art. 72 al 77 RLCA), las empresas que formen parte del consorcio, deberán cumplir las condiciones de admisibilidad y los requisitos establecidos en el cartel, como si fuera una sola siendo responsables solidariamente como un todo.

Para efectos de admisibilidad y/o evaluación únicamente, se tomará la información o documentación que corresponda a quien brindará el servicio o actividad específica, sin que haya duplicidades, en la oferta se debe especificar claramente cuál o cuáles de las consorciadas brindará el servicio, y específicamente en qué aspectos, para verificar la experiencia requerida.

Si el servicio se ofrece a ejecutar en forma compartida, para computar la experiencia se tomará el dato mayor de experiencia de cada empresa para la parte de servicio que va a brindar dentro del consorcio, en el entendido de que cada una de las que realizarán el servicio debe contar con la experiencia mínima respectiva para la parte del servicio a realizar establecida en el cartel, para efectos del cómputo total, a fin de evitar duplicidades, se tomará la experiencia de cada una, y se computará el plazo mínimo común entre ellas. Para ello debe aportarse la información suficiente para verificar lo solicitado, y dar respuesta a todos los requerimientos del cartel.

#### CONDICIONES ESPECÍFICAS

**3.1** El oferente deberá desarrollar un modelo con las políticas y normativas que regularán el sistema de evaluación, ajustado a las necesidades del Banco, considerando: a) el cumplimiento de los objetivos de las áreas y b) una evaluación multifuente (360°) basada en competencias c) propuesta para el manejo de incentivos económicos y no económicos de acuerdo con un ranqueo de desempeño, d) estrategias a seguir para la administración de las brechas detectadas, e) requerimientos para la incorporación del modelo de evaluación en la organización, f) propuesta de políticas y administración de ajuste en descriptivos de puestos (cambios en competencias). Además, como insumo intrínseco del servicio integrado de evaluación del desempeño por competencias, será necesario diseñar y proponer un diccionario de competencias que responda a las necesidades del BCCR y ODM´s, considerando las distintas actividades ocupacionales y las estructuras de puestos existentes.

**3.2** El oferente deberá contar con una metodología internacional para trabajar la gestión de cambio organizacional. Esta metodología deberá permitir mediciones del proceso de adopción de cambio en el BCCR, a partir de las cuales se deriven planes de acción que ayuden a fortalecer el nivel de madurez de la organización con respecto al uso del sistema de evaluación del desempeño (metas y competencias). La gestión de cambio deberá incluir las actividades de comunicación con todos los interesados, el alineamiento del liderazgo institucional, identificación de las resistencias asociadas con el proceso de cambio, así como las recomendaciones sobre mejoras en los procesos asociados con la gestión de personal y recomendaciones sobre los planes para el cierre de las brechas.

**3.3** El contratista, deberá participar activamente en los procesos de exposición, defensa y explicación del modelo, cuando se requiera, así mismo capacitar al personal del Banco como usuarios de la herramienta, según los roles que correspondan.

**3.4** El contratista, deberá asesorar y acompañar activamente al BCCR, en los procesos de gestión de cambio, formación, comunicación y divulgación que permita al Banco apropiarse del nuevo modelo de Evaluación del Desempeño y adopción del servicio.

**3.5** El contratista deberá contar con un equipo profesional apto para asegurar a BCCR el cumplimiento del Modelo de Evaluación del Desempeño; la elaboración, análisis y generación de recomendaciones considerando los informes semestrales basados en la ejecución de la evaluación (que permitan a la Institución y a sus funcionarios adoptar las medidas de acción para trabajar y lograr el cierre de brechas).

**3.6** El contratista deberá proponer el modelo de evaluación con una herramienta informática en la nube, donde el mantenimiento y la sostenibilidad de la citada herramienta informática será responsabilidad del proveedor que brinde el servicio. Dicha herramienta deberá:

* 1. Ser estable y confiable con una disponibilidad mínima de un 99.5% anual, demostrable en el último año, así como, el mantenimiento de datos en dicha plataforma y el seguimiento de profesionales calificados que generen análisis y recomendaciones durante el proceso de Evaluación del Desempeño.
  2. Permitir una implementación gradual de acuerdo al nivel de madurez de la organización, hasta llegar a una evaluación de 360°, de manera que se puedan habilitar paulatinamente distintas fuentes de evaluación. Así mismo, el registro, seguimiento, recopilación, tabulación y emisión de informes correspondientes a los planes estratégicos propios de cada entidad, según los roles que se definan en el proceso de evaluación. Así como, la aplicación de la evaluación del desempeño por competencias para todos los funcionarios de la institución (aproximadamente 1100 personas).
  3. Considerar las evaluaciones derivadas de los procesos de contratación de personal y promociones o movimientos de personal en período de prueba (al mes y medio y a los dos meses y medio promediados).
  4. Estar habilitada permanentemente para llevar a cabo los registros de seguimiento y visualizar los avances respecto al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, así como observaciones en torno a los comportamientos de los colaboradores y evidencias de sus competencias; adicionalmente debe permitir a cada jefatura monitorear constantemente el avance de resultados de sus áreas (con posibilidad de generar los reportes parciales o totales que correspondan) y realizar a nivel general (institucional) informes parciales o totales; semestrales y anuales, respecto a los resultados según se requiera (por institución, dependencia, área o individuo).
  5. Posibilitar la administración, monitoreo y evaluación de resultados de los planes estratégicos del BCCR y los ODM´s, de manera tal que los objetivos estratégicos y el logro de los mismos puedan ser desagregados por dependencia, según división, departamento, área y aportes individuales.
  6. Con respecto a la aplicación práctica, la empresa adjudicada debe garantizar la aplicación del proceso de evaluación con el empleo de una herramienta sólida que se haya utilizado en al menos diez empresas de 500 o más empleados, y que pueda emplearse en el BCCR y sus ODM´s por al menos un período de cuatro años consecutivos.
  7. Operar en un ancho de banda no superior a 3 megas considerando los enlaces de Internet.
  8. La oferta deberá venir acompañada del cronograma detallado del trabajo a desarrollar de los puntos contenidos en el apartado 4 denominado “Entregables” de este documento.
  9. Por las características de la contratación, la empresa consultora y el equipo consultor deben estar disponibles, mientras esté vigente la contratación en las diferentes etapas de la misma. No serán admitidas empresas extranjeras que no cuenten con el representante legal respectivo en Costa Rica.

#### ENTREGABLES

#### El contratista deberá entregar los siguientes productos:

**4.1 Producto N° 1:** Plan de Trabajo con cronograma de tareas en tercer nivel y anteproyecto de la propuesta de diseño del modelo de evaluación del desempeño del recurso Humano, así como la contratación del servicio de evaluación en el BCCR y sus ODM´s, considerando el ciclo de la planeación estratégica.

* + 1. La empresa adjudicada deberá elaborar un **plan de trabajo** que comprenda **todas las etapas del proyecto** a realizar en días hábiles, con el **cronograma** que indique el plazo de entrega ofrecido por cada entregable, hasta el recibido conforme del informe final (en concordancia con el apartado “Condiciones Generales” en el punto 6.16 denominado “Precio”.
    2. En el programa se deben indicar las necesidades de información de los diferentes componentes de la gestión institucional o cualquier otro tipo de información requerida, para agilizar por parte del Banco la entrega de la misma y no entorpecer la labor de campo.

Este entregable deberá ser suministrado a los Encargados Generales de la Contratación, **dentro de los cinco días hábiles siguientes al comunicado de retiro de la orden de compra respectiva**.

Presentar un anteproyecto de la propuesta de diseño del modelo de la evaluación del desempeño, que incluya un diagnóstico detallado del actual modelo de gestión del desempeño e incentivos del BCCR, para lo cual deberá:

1. Determinar las necesidades organizativas y reafirmar las expectativas del trabajo a desarrollar, por medio de sesiones de al menos 1 hora cada una, con directores y/o personal del BCCR (con un mínimo de dos sesiones).
2. Valorar la normativa y documentos vinculados al desarrollo del modelo, a saber: Convención Colectiva, Reglamento Autónomo de Servicios, Plan Estratégico y planes operativos, Manual de Actividades Ocupacionales, Descriptivos de Puestos, Estructura de Organización y Puestos, Escala salarial, Metodología establecida en el Banco para identificar metas e indicadores; metodología de costeo ABC, medición de la percepción del cliente interno, sistema de valoración de riesgos y las Disposiciones relativas a la evaluación del desempeño, diccionario de competencias vigente y la propuesta de ajuste desarrollada por el Área Gestión del Talento Humano.
3. Presentar un análisis de los puntos citados anteriormente, a efecto de establecer su validación o ajustes y posible empleo de cara al modelo a desarrollar.

**Tiempo de Entrega:** No debe superar un plazo de **6 semanas** (equivalente a 30 días hábiles), contado a partir del día hábil posterior a la comunicación de retiro de la Orden de Compra.

* 1. **Producto N° 2:** El diccionario por competencias y la definición de las competencias en cada uno de los tramos ocupacionales según nivel de complejidad (adecuado a las necesidades de la organización).
     1. Debe incluir la revisión del diccionario de competencias empleado en el Banco.
     2. Considerar que como parte de los requerimientos del Banco, es necesario contar con competencias agrupadas por tramo ocupacional, cuyo número no debe alejarse desmesuradamente de entre 5 y 9 competencias (salvo aquellos puestos en que técnicamente se justifique una modificación a dicho rango), sin que ello afecte la cantidad que finalmente integre el diccionario.
     3. Proponer el diccionario de competencias que se utilizará como base para la configuración del sistema de evaluación del desempeño, acorde con las necesidades de la Institución.
     4. La empresa adjudicada identificará y propondrá la cantidad de niveles en los cuales las competencias serán evaluadas, así como las competencias para cada actividad ocupacional del BCCR.

**Tiempo de Entrega:** No debe superar un plazo de **9 semanas** (equivalente a 45 días hábiles), contado a partir del día hábil posterior a la comunicación de retiro de la Orden de Compra.

* 1. **Producto N° 3:** Diseño e instrumentalización de un modelo de evaluación del desempeño del recurso Humano, considerando el ciclo de la planeación estratégica.

El contratista deberá proponer un modelo de evaluación del desempeño del recurso humano basado en competencias, considerando el ciclo de la planeación estratégica y vinculado a la cultura organizacional del BCCR, que sea aplicable en una plataforma informática provista por la empresa consultora, que contenga una metodología detallada con las herramientas, los procedimientos y los lineamientos para la gestión individual y el establecimiento, ponderación de metas y objetivos; definiendo los resultados esperados, así como los compromisos sobre las metas que deberán alcanzar los servidores y colaboradores, de manera que:

* + 1. Se encuentre alineado al plan estratégico y la cultura de la Institución.
    2. Sea cuantitativo y cualitativo según corresponda.
    3. Considere particularidades para evaluar la productividad según nivel jerárquico y familias o grupos de puestos.
    4. Tome como base la metodología ya establecida en el Banco para la identificación de metas. No obstante, se esperan sugerencias de mejora sobre esa(s) metodología(s), si se consideran pertinentes.
    5. Considere el criterio de la División Administrativa y la de Gestión y Desarrollo; sobre los elementos que se tomarán en cuenta en la metodología que se estaría empleando para obtener la evaluación del desempeño del recurso Humano, considerando el ciclo de la planeación estratégica.
    6. Diseñe alternativas para el manejo de incentivos (para resultados extraordinarios) y consecuencias (para resultados de evaluaciones no satisfactorias), derivados del Modelo de Gestión del Desempeño, así como la correspondiente estimación de costos, acorde a la realidad normativa y presupuestaria del BCCR, y los tramos ocupacionales.
    7. Desarrolle las metodologías e instrumentos para gestionar tanto los resultados satisfactorios como aquellos en los que existan oportunidades de mejora, tanto para la gestión del desempeño de metas y objetivos, como para el desarrollo del individuo. Entre otros, deberá contener una metodología para la administración de cierre de brechas del individuo (Competencias).
    8. Establezca como mínimo los tipos de tutorías, periodicidad, escalas de calificación, roles y responsabilidades para su adecuada aplicación, así como la conceptualización y establecimiento de las competencias por tramo ocupacional, que permitan un rápido manejo, a la medida de las necesidades del Banco, considerando que el número de competencias a definir por tramo ocupacional. Deberá permitir que el proceso de evaluación individual sea ágil y cuente con los mecanismos que faciliten el proceso, tomando en cuenta que algunas personas deberán realizar una cantidad considerable de evaluaciones. De forma tal que la cantidad de competencias por tramo ocupacional, no debería alejarse desmesuradamente de entre 5 y 9 competencias (salvo aquellos puestos en que técnicamente se justifique una modificación a dicho rango); lo anterior sin detrimento del número de competencias que al final conformen el diccionario institucional.
    9. La metodología se conceptualice de manera tal que permita a la organización contar con una herramienta versátil, ajustable según los requerimientos institucionales, proponiendo los mecanismos a seguir para incorporar las modificaciones cuando así se requiera, aspecto que también deberá reflejarse en la herramienta tecnológica provista por la empresa consultora para desarrollar el proceso de evaluación del desempeño.
    10. Detalle de los elementos que deberán tipificar los “qué y cómo” a ser considerados en la puesta en práctica del modelo de gestión del desempeño a efecto de establecer con claridad los resultados de la gestión (individual, grupal y combinada si es que procede), de acuerdo con los parámetros que sean considerados en la metodología.
    11. Como parte de la generación del trabajo, es importante destacar que se espera que:

1. El equipo de trabajo participe activamente en la captura de información y retroalimentación sosteniendo reuniones, con la Auditoría Interna, Asesoría Jurídica, Gerencia, Subgerencia, Comité Gerencial, Presidencia, Junta Directiva, CONASSIF, Órganos de Desconcentración Máxima (ODM´s), Sindicatos de Empleados y personal de la organización. Asimismo, se requiere su participación activa en los procesos de exposición, defensa, aclaración del modelo, cuando así se le solicite, de manera tal que coadyuve con la Administración en la formulación y aprobación del Sistema de Gestión del Desempeño ante las instancias pertinentes.
2. El Contratista con su Encargado de Proyecto y equipo de trabajo según corresponda, serán convocados cada vez que sea necesario, para exponer los avances del trabajo, previa coordinación con al menos un día de antelación con los Encargados Generales de la Contratación; atendiendo las recomendaciones y ajustes que se propongan sobre la marcha. Además, cuando se estime necesaria su participación ante el Equipo Contraparte, Auditoría Interna, Asesoría Jurídica, Gerencia, Subgerencia, Comité Gerencial, Presidencia, Junta Directiva, CONASSIF, Órganos de Desconcentración Máxima (ODM´s), Sindicatos de Empleados y personal de la organización. (Actividades a realizar generalmente en horas hábiles).
3. Dichas actividades estarán orientadas a facilitar la formulación de un modelo acorde con la necesidad institucional y posteriormente su validación.
4. Deberá cumplir todas las reuniones necesarias durante el proceso de análisis y formulación, incluidas dentro del precio fijo ofertado.

**Tiempo de Entrega:** No debe superar un plazo de **12 semanas** (equivalente a 60 días hábiles), contado a partir del día hábil posterior a la comunicación de retiro de la Orden de Compra.

* 1. **Producto N° 4:** Políticas y Procedimientos asociadas a la evaluación del desempeño de la gestión del recurso humano basado en competencias, considerando el ciclo de la planeación estratégica.
     1. La propuesta que presente el contratista debe contener las políticas y controles que incluyan la atención de situaciones tales como: traslados, nuevos ingresos, despidos, nombramientos discrecionales entre otros y el manejo de eventuales aspectos que pueda prever el adjudicatario con respecto al manejo de la gestión del desempeño individual y grupal. Así como la evaluación del personal en período de prueba (al mes y medio y a los dos meses y medio promediados).
     2. El contratista deberá desarrollar las metodologías e instrumentos para gestionar tanto los resultados satisfactorios como aquellos en los que existan oportunidades de mejora, tanto para la gestión del desempeño de metas y objetivos, como para el desarrollo del individuo. Entre otros, deberá contener una metodología para la administración de cierre de brechas del individuo (Competencias).
     3. El contratista deberá proponer las políticas, los lineamientos y controles a emplear, siguiendo el formato utilizado por la Institución, en coordinación con al menos dos representantes de la División Gestión y Desarrollo y dos del Departamento Gestión del Factor Humano.

**Tiempo de Entrega:** No debe superar un plazo de **16 semanas** (equivalente a 80 días hábiles), contado a partir del día hábil posterior a la comunicación de retiro de la Orden de Compra.

* 1. **Producto N° 5:** Estrategia de Gestión de Cambio asociada a la evaluación del desempeño del recurso humano basado en competencias, considerando el ciclo de la planeación estratégica.
     1. La estrategia de gestión de cambio asociada al nuevo modelo de evaluación del desempeño deberá incluir una estrategia de medición del proceso de adopción de cambio, a través de la cual se puedan identificar los principales focos de resistencia al cambio, así como las acciones que deben llevarse a cabo para implementar y sostener el modelo.
     2. Deberá complementarse la estrategia de gestión de cambio, con las actividades de comunicación que permitan la sensibilización y la obtención de información por parte de los colaboradores, tanto en posiciones de liderazgo como en los demás puestos de la organización, que utilizarán el nuevo sistema para la evaluación del desempeño.

**Tiempo de Entrega:** No debe superar un plazo de **8 semanas** (equivalente a 40 días hábiles), contado a partir del día hábil posterior a la comunicación de retiro de la Orden de Compra.

* 1. **Producto N° 6:** Estrategia de comunicación asociada a la Estrategia de gestión de cambio.
     1. La estrategia de comunicación deberá permitir el mapeo y valoración de las audiencias impactadas por el proceso de cambio, así como la valoración de los canales más efectivos de comunicación con los usuarios finales del sistema de evaluación del desempeño.
     2. Deberá incluir los mensajes claves que deben ser transmitidos a los colaboradores para que la adopción del proceso de evaluación del desempeño sea claro, transparente y efectivo.

**Tiempo de Entrega:** No debe superar un plazo de **10 semanas** (equivalente a 50 días hábiles), contado a partir del día hábil posterior a la comunicación de retiro de la Orden de Compra.

* 1. **Producto N° 7:** Estrategia de Formación (Taller de pruebas de ciclo completo) y aprobación de funcionalidad, deberá contemplar la:
     1. Formación de un equipo de usuarios expertos: transferencia de conocimientos sobre el modelo de evaluación del desempeño y la utilización de la herramienta tecnológica a un equipo del Departamento Gestión del Factor Humano y la División Gestión y Desarrollo u otros que se definan.
     2. Formación de un equipo de apoyo: sensibilización y formación de un máximo de 35 personas provenientes de diversas partes de la organización, con el fin de que éstas puedan apoyar internamente el proceso de cambio.
     3. Aplicación de una metodología que permita la sensibilización de los usuarios, así como, la validación de la funcionalidad del sistema de evaluación del desempeño en todos los niveles (Taller de pruebas de ciclo completo) y aprobación de funcionalidad.
     4. Elaboración del material digital de formación, en el cual se explique la utilización de la herramienta para la evaluación del desempeño.

**Tiempo de Entrega:** No debe superar un plazo de **18 semanas** (equivalente a 90 días hábiles), contado a partir del día hábil posterior a la comunicación de retiro de la Orden de Compra.

* 1. **Producto N° 8:** Informe de Resultados del proceso de Formación (Sensibilización y Uso de la Herramienta):
     1. El informe deberá incluir los resultados de todas las actividades realizadas durante el proceso de sensibilización y formación.
     2. El informe expondrá los resultados de validación de la herramienta, medición del nivel de satisfacción de los participantes en dichos procesos y medición del nivel de comprensión y retención del aprendizaje asociado con el nuevo modelo de evaluación del desempeño.
     3. Deberá adjuntarse a este informe material digital para la transferencia de conocimientos sobre el uso de la herramienta de evaluación del desempeño, de acuerdo con los niveles de madurez de la organización.

**Tiempo de Entrega:** No debe superar un plazo de **20 semanas** (equivalente a 100 días hábiles), contado a partir del día hábil posterior a la comunicación de retiro de la Orden de Compra.

* 1. **Producto N° 9:** Informe de resultados del proceso de gestión de cambio:

El informe de resultados comprende del producto 1 al 8, denominado “Modelo de evaluación del desempeño de la gestión del plan estratégico y del recurso humano”, debe incluir los resultados de medición del proceso de adopción de cambio, un reporte de las actividades de gestión de cambio llevadas a cabo durante esta etapa, resultados de implementación de las estrategias de comunicación y formación, los resultados del taller de validación o taller de pruebas con el sistema, conclusiones sobre la primera etapa de implementación, sugerencias de ajuste para la puesta en práctica del sistema y recomendaciones.

**Tiempo de Entrega:** No debe superar un plazo de **20 semanas** (equivalente a 100 días hábiles), contado a partir del día hábil posterior a la comunicación de retiro de la Orden de Compra.

* 1. **Producto N° 10:** Proceso de Lanzamiento (comunicación) del inicio del servicio, a desarrollarse en sitio y para la totalidad de la población del BCCR y ODM’s.
     1. Acompañamiento para llevar a cabo las actividades de lanzamiento del inicio del servicio. Estas actividades se realizarán de manera presencial para la totalidad de empleados del BCCR y ODM´s, para documentar y procesar la evaluación del desempeño (incluyendo periodo de prueba) y de la gestión estratégica en línea con el modelo diseñado y aprobado.
     2. Incluye el acceso a la herramienta informática para todo el personal del BCCR y ODM´s durante todo el año.
     3. Ejecución de un plan piloto en el lugar y la muestra de personal que se defina.
  2. **Producto N° 11:** Generación de Informes Semestrales de Evaluación del Desempeño:
     1. Los informes semestrales deberán incluir los resultados de desempeño, la identificación de las brechas y recomendaciones de planes de acción para el cierre de las mismas.
     2. Una valoración diagnóstica sobre el estado de madurez de la organización con respecto al uso del modelo de evaluación del desempeño, conclusiones y recomendaciones (semestral y anual).
     3. Monitoreo de cumplimiento de las actividades de Evaluación del Desempeño.
  3. **Producto N° 12:** Actualización de capacitación cuando se den los cambios en el esquema de evaluación (distintas fuentes) según el proceso evolutivo de madurez de la organización.

El oferente acompañará los procesos de sensibilización, comunicación y capacitación en el uso de la herramienta para la evaluación del desempeño así como en temas relacionados con la cultura de evaluación del desempeño, cada vez que los resultados indiquen un nivel de madurez en la organización que le permita hacer la transición hacia otro esquema multifuente (360°) de desempeño.

* 1. **Informes periódicos de avance**

El Contratista deberá presentar al menos mensualmente un informe detallado de los avances y el cumplimiento del cronograma **y un informe global,** **al finalizar cada etapa y proceso que involucre algún trámite de pago**.

Los informes al menos deberán permitir visualizar lo programado versus lo realizado y cuando corresponda las medidas de ajuste adoptadas.

Todos los informes deberán presentarse en cuatro tantos impresos y además en respaldo digital desbloqueado (disco compacto reimprimible, debidamente rotulado con el contenido respectivo, en formatos editables Word, Excel y demás que procedan al caso, según se indica en el apartado 13 “Obligaciones por parte del Contratista” párrafo 3.

#### PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE APOYO

* 1. El proceso de evaluación de desempeño deberá soportarse en una herramienta informática que tenga reconocimiento internacional para lo cual deberá presentar las credenciales correspondientes a las siguientes certificaciones, y anualmente, el proveedor deberá presentarle al BCCR constancia emitida por un tercero autorizado de que sigue con estas:
* ISO 27002
* SSAE 16
  1. La herramienta debe tener más de 10 años de estar en el mercado, demostrables y certificados mediante declaración jurada, sea en el mercado nacional o internacional.
  2. Esta herramienta deberá permitir:
     1. El registro y seguimiento de los resultados de desempeño asociados con las metas y competencias (semestrales, anuales, periodo de prueba entre otros).
     2. El desglose de los objetivos en forma de árbol, de forma que BCCR pueda derivar sus objetivos estratégicos en cascada desde el nivel organizativo más alto, hasta los niveles operativos, permitiendo observar los indicadores clave del rendimiento (KPI’s) por División, Gerencia y o persona.
     3. Seguir la relación de cumplimiento de objetivos en la evaluación del desempeño por competencias, en combinación con las metas e indicadores del negocio por división, departamento, áreas y a nivel individual.
     4. La generación de los indicadores de gestión de manera automática.
     5. La parametrización y la personalización de los pesos relativos a las competencias y las metas de desempeño establecidas para cada posición.
     6. El manejo evolutivo del esquema multifuente de evaluación del desempeño, de conformidad con la etapa de madurez que vaya presentando la organización, así como el manejo integral de otros procesos de gestión de personal (Evaluaciones 360°).
     7. Consultas de históricos de datos.
     8. El manejo de bases de datos para una cantidad de usuarios superior a los 1000 empleados.
     9. Respaldos: Los datos deben respaldarse con el siguiente esquema como mínimo: imagen cada hora, completo semanal y 30 días disponibles. De tal manera que en caso de una contingencia puedan estar accesibles, donde se pueda consultar el histórico y en archivos formato CSV.
     10. Integridad de los datos: Se deberá garantizar en todo momento la integridad de los datos almacenados en la herramienta, de manera que no sean alterados por terceros, para lo cual el adjudicatario deberá presentar los procedimientos que aplica para este tema, de manera que puedan ser evaluados por el BCCR y que de ser necesario se apliquen los controles razonables que sean necesarios. Uso de algoritmo de Hash (SHA-1, SHA2).
     11. Confidencialidad de los datos: El nivel de confidencialidad de los datos que se almacenarán en la herramienta es propietario, quiere decir, solo pueden ser consultada por sus dueños. Para lograr este objetivo, el adjudicatario debe presentar los procedimientos que aplica para este tema de manera que puedan ser evaluados por el BCCR y que de ser necesario se apliquen los controles razonables que sean necesarios. Además deberá firmar un acuerdo de confidencialidad de manera que no se divulguen a terceros datos sin autorización previa del BCCR.
  3. La herramienta deberá por ser accesible desde las instalaciones del BCCR y ODM’s por toda su población (1100 usuarios aproximadamente) durante las 24 horas del día, 365 días al año. Con una disponibilidad mínima de 99.5% anual, y no podrá estar inoperable por un lapso mayor a 1 día (24 horas).
  4. La herramienta deberá contar con una interfaz de fácil manejo para el usuario.
  5. El contratista deberá realizar la carga inicial de los catálogos de empleados, de puestos, estructura organizacional (Divisiones, Departamentos, Áreas), y fotos. Dichos datos se envían en formato CSV y mantienen el formato de datos que actualmente tienen en las bases de datos del Banco, si se requiere realizar alguna transformación de datos, ésta se realizará por el adjudicatario, quien deberá garantizar el adecuado manejo de la información proporcionada. Una vez en operación y cuando sea necesario incorporar ajustes a la estructura, se mantendrán las condiciones procedimentales indicadas para la carga inicial, para lo cual el proveedor deberá cargar los datos en el sistema a solicitud del Banco, a efecto de evitar desajustes en el adecuado proceso de evaluación del personal.
  6. La exportación e importación de archivos se debe realizar por medio FTPS. Esto aplica cuando se solicite un respaldo o cuando se importen los catálogos de datos (Ejemplo: Empleados, Estructura Organizacional, etc).
  7. El contratista deberá brindar cuando corresponda, el detalle de las causales y soluciones proporcionadas, con el registro certificado de los tiempos de atención a los problemas que se hubieran registrado.
  8. La información que se sube a la nube del proveedor, deberá estar segmentada y cifrada de manera que ningún cliente de ellos pueda acceder a la misma.
  9. Al ser un software como servicio (SasS)[[1]](#footnote-1) la herramienta no deberá estar hospedada en los centros de cómputo del BCCR y ODMs y no requerirá de la adquisición e instalación de equipos o licenciamiento extra al que ya posee la institución, de acuerdo con lo que se detalla en el **Anexo 4.**
  10. Se podrá contar con las últimas actualizaciones a la herramienta previa coordinación con el BCCR, sin que esto represente un costo extra.
  11. El adjudicatario deberá cubrir todas las actividades de mantenimiento necesarias para el funcionamiento óptimo de la aplicación. Si estas actividades representan interrupción del servicio, deberá hacer una coordinación previa con el BCCR.
  12. Las solicitudes de información no tendrán costo adicional.
  13. La herramienta deberá cumplir con los requerimientos técnicos indicados en el **Anexo 4.**
  14. **Soporte**
      1. El horario de soporte para la herramienta será de 8am a 5pm.
      2. El adjudicatario debe aportar medios de contacto (teléfono, chat, radiolocalizador, etc) para poder hacer uso del servicio de soporte.
      3. Deberá contarse con atención al cliente en caso de incidencias durante el uso de la herramienta según el **Anexo 5**.
      4. El soporte debe ser brindado por personal competente que resuelva de acuerdo a los requerimientos de servicio indicados en **Anexo 5**.
      5. Los incidentes, entendidos estos como comportamientos anómalos que se presentan en la ejecución de la aplicación que no permiten una operación normal, se categorizarán de acuerdo a la tabla y tiempos máximos de atención indicados en el **Anexo 5**. La atención de incidencias y los tiempos permitidos no estarán en detrimento de la disponibilidad del servicio estipulada en el punto 3.1 del cartel.
      6. La empresa proveedora tendrá el control del uso de recursos de la aplicación, como espacio, memoria, procesamiento y otros, de manera que para la cantidad de usuarios contratada no haya incidentes relacionados con el agotamiento o mal uso de alguno de estos recursos.
      7. Deberá indicar el tiempo máximo para entregar los datos que el BCCR almacena en la herramienta si por alguna razón el servicio deja de darse (el cuál no deberá ser superior a 40 días hábiles) e indicar cuáles son los mecanismos de cese del servicio.

#### CONDICIONES GENERALES

* 1. Es necesario que el oferente se encuentre debidamente inscrito y sus datos actualizados en el Registro de Proveedores del Banco.
  2. La oferta deberá presentarse por escrito, en sobre cerrado y debidamente identificado, en el Departamento de Proveeduría del BCCR, ubicado en el primer piso del Edificio Principal, avenida central y primera, calles 2 y 4. Cualquier documento que se genere producto de esta contratación o previo a la recepción de la oferta deberá ser dirigido al Departamento de Proveeduría, con la siguiente leyenda:

**“Departamento de Proveeduría – Banco Central de Costa Rica, Licitación Pública N° 2013LN-0000XX-BCCR CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN GRADUAL DE UN MODELO DE EVALUACIÓN 360°, CONSIDERANDO EL CICLO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA,, MEDIANTE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA EN LA NUBE.”**

* 1. La oferta se deberá redactar en idioma español, presentarse de manera ordenada y completa, comprensible, con suficiente detalle para que sea fácilmente entendida en todos sus aspectos por parte del Banco, sin manchas, tachaduras, borrones u otros defectos que la puedan hacer de difícil interpretación; las correcciones deben salvarse por nota.
  2. La oferta original y una copia de la misma deben ser identificadas respectivamente como documento “original” o bien “copias”, y estar firmadas por el oferente, la persona que ostente la representación legal de la empresa o bien por la persona autorizada por éste; para ello se debe adjuntar a la oferta la documentación que compruebe lo anterior. Se requiere que todas las hojas de la oferta original sean numeradas en forma consecutiva, y preferiblemente también los panfletos (brochures) y/o literatura que se adjunten.
  3. El oferente deberá precisar su razón social, número de cédula jurídica, teléfono, fax, domicilio, nombre del contacto, puesto, teléfono y dirección electrónica.
  4. No se aceptará la presentación de ofertas en las que intervengan en forma conjunta dos o más oferentes.
  5. La oferta que se presente deberá ajustarse estrictamente al objeto definido en el cartel; es decir no se aceptarán configuraciones alternas, complementarias u opcionales, a menos que se indique explícitamente lo contrario. No se aceptarán cotizaciones parciales.
  6. La oferta debe de indicar muy explícitamente que el oferente acepta o no los términos y condiciones generales establecidos por el Banco, de no aceptar las condiciones debe de explicar los motivos de sus decisión.
  7. El cartel deberá ser contestado siguiendo el mismo orden y numeración que el Banco ha utilizado en éste, y para todos los puntos, el oferente deberá suministrar toda la información que la Administración requiere para poder valorar su oferta, respondiendo con claridad a cada uno de los puntos de conformidad con el qué, cuánto y cómo pretende ofrecer. Sin embargo, para facilitarle la presentación de su oferta, en los puntos que así considere conveniente, el oferente puede indicar que se da por enterado, acepta y cumple con lo señalado. **Esto no aplica para aquellos puntos en los cuales el oferente está obligado a dar una respuesta ampliada** que permita evaluar alguna característica que está ofreciendo como respuesta a un requerimiento del cartel. Si se respondiera en forma general un requerimiento técnico, esto se tomará como una omisión de una característica técnica, y es importante recordar que **omisiones sobre las características técnicas no son subsanables y, por lo tanto, descalifican la oferta**.
  8. Todo documento que provenga de un original y se presente en fotocopia deberá venir certificado por un Notario Público dando fe de que es copia fiel del original.
  9. Los documentos emitidos en el exterior deberán de cumplir con los trámites de consularización respectivos.
  10. Los documentos que formen parte de la oferta y estén escritos en idioma diferente al idioma español, deberán contar con traducción oficial al idioma español.
  11. La negociación que se formalice entre el BCCR y el oferente, como producto de la aceptación de la oferta presentada, se entenderá sometida a las leyes y tribunales de Costa Rica.
  12. La documentación en referencia, conjuntamente con los anexos, serán propiedad exclusiva del BCCR.
  13. El BCCR se reserva el derecho a verificar la información aportada, ya sea por el oferente o por el adjudicatario según corresponda, cuando considere necesario.
  14. **PRECIO:**
      1. El precio se entenderá cierto y definitivo.
      2. Deberá consignarse en números y letras coincidentes. En caso de existir divergencias entre estas dos formas de expresión, prevalecerá la consignada en letras.
      3. El oferente deberá indicar el precio total por la contratación del servicio (colones o dólares), con el detalle suficiente que permita identificar los precios de los servicios entregables, para el recibido y pago de los mismos según proceda.
      4. El oferente deberá cotizar considerando los montos presupuestados que se indican en el apartado 10.4 denominado “Forma de Pago”.
      5. El oferente en la cotización deberá presentar el desglose del precio por cada uno de los puntos incluidos en el apartado 4 “Entregables”.

Para mayor claridad de lo cotizado se debe llenar el siguiente cuadro resumen:

**Entregables de la Etapa 1: Modelo de evaluación del desempeño de la gestión del recurso humano,** **considerando el ciclo de la planeación estratégica.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° Producto** | **Entregables considerados para la**  **gestión de pago 1/** | **Precio cotizado etapa 1** |
| 1ero | Plan de Trabajo con cronograma de tareas en tercer nivel y anteproyecto de la propuesta de diseño del modelo de evaluación del desempeño del recurso Humano, considerando el ciclo de la planeación estratégica, así como la contratación del servicio de evaluación en el BCCR y sus ODM´s. |  |
| 2do | El diccionario por competencias y la definición de las competencias en cada uno de los tramos ocupacionales según nivel de complejidad (adecuado a las necesidades de la organización). |  |
| 3ero | Diseño e instrumentalización de un modelo de evaluación del desempeño del recurso Humano, considerando el ciclo de la planeación estratégica, así como la contratación del servicio de evaluación en el BCCR y sus ODM´s. |  |
| 4to | Políticas y Procedimientos asociadas a la evaluación del desempeño de la gestión del recurso humano basado en competencias, considerando el ciclo de la planeación estratégica. |  |
| 5to | Estrategia de Gestión de Cambio asociada a la evaluación del desempeño del recurso humano basado en competencias, considerando el ciclo de la planeación estratégica. |  |
| 6to | Estrategia de comunicación asociada a la Estrategia de gestión de cambio. |  |
| 7mo | Estrategia de Formación (Taller de pruebas de ciclo completo) y aprobación de funcionalidad. |  |
| 8vo | Informe de Resultados de proceso de Formación   1. Sensibilización 2. Uso de la Herramienta |  |
| 9no | Informe de resultados del proceso de gestión de cambio |  |
|  | TOTAL ETAPA 1 |  |

**1/** La información consignada es solo un resumen de referencia.

**Tiempo de Entrega Etapa 1:** No debe superar un plazo de **20 semanas** (equivalente a 100 días hábiles), contado a partir del día hábil posterior a la comunicación de retiro de la Orden de Compra.

**Entregables de la Etapa 2: Prestación del servicio**

En la segunda fase, se incluye lo relacionado con una simulación (**plan piloto**) que permita visualizar la operación del modelo y su herramienta, además la capacidad de efectuar los ajustes que correspondan, para posteriormente proceder con la puesta en marcha y sostenibilidad del proceso de evaluación, según se detalla a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° Producto** | **Entregables considerados para la**  **gestión de pago 1/** | **Precio cotizado etapa 2** |
| 10mo | Proceso de Lanzamiento (comunicación) del inicio del servicio, a desarrollarse en sitio y para la totalidad de la población del BCCR y ODM’s. Incluye acceso a la herramienta informática para todo el personal del BCCR y ODM´s durante todo el año. (incluye el plan piloto). |  |
| 11vo | Generación del Informe **Semestral** de la Evaluación del Desempeño; incluye actualización de capacitación cuando se den los cambios en el esquema de evaluación (distintas fuentes de evaluación) según el proceso evolutivo de madurez de la organización. |  |
| 12vo | Generación del Informe **Anual** de la Evaluación del Desempeño; incluye actualización de capacitación cuando se den los cambios en el esquema de evaluación (distintas fuentes de evaluación) según el proceso evolutivo de madurez de la organización |  |

**1/** La información consignada es solo un resumen de referencia.

Como parte del precio cotizado, debe considerarse lo indicado en el punto 4.13; el cual es un requerimiento inherente al servicio contratado, junto con la Plataforma Tecnológica que se detalla en el apartado 5 de éste documento.

* + 1. **IMPUESTOS**: De conformidad con la Ley Orgánica del BCCR (Ley No. 7558, artículo 12, del 3 de noviembre de 1995), el Banco está exento del pago de impuestos, salvo el **IMPUESTO DE VENTAS**, según lo establecido en el artículo 17, inciso i, de la Ley No. 8114 del 9 de julio del 2001.
  1. **MEJORA DE PRECIO** Todo oferente podrá ofrecer una única rebaja en sus precios cotizados, la cual deberá ser presentada en sobre cerrado al Departamento de Proveeduría dentro de las siguientes 24 horas naturales después de la recepción de ofertas (si ese plazo no es un día hábil, se entenderá hasta las 10:00 horas del día hábil siguiente a la fecha de recepción de ofertas), dicho sobre no será abierto hasta tanto no haya transcurrido el plazo antes citado. Todo lo anterior de conformidad con el artículo 42, inciso n) de la L.C.A y 28 bis del R.L.C.A.; para efectos de evaluación se tomará el último precio que propongan los respectivos oferentes, cabe destacar que este precio no podrá ser ruinoso o no remunerativo. Para la aplicación de esta cláusula, el oferente se encuentra obligado a justificar con toda claridad las razones de la disminución del precio.
  2. El Banco no reconocerá ningún costo adicional que no haya sido incluido en el servicio ofrecido.
  3. En caso de recibir cotizaciones en otro tipo de moneda diferente al colón y para efectos de comparación, se utilizará el tipo de cambio de referencia para la venta calculado por el BCCR y vigente al momento de la apertura de las ofertas.
  4. El BCCR contestará las aclaraciones según lo establecido en el artículo 60 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, reservándose al menos cinco días hábiles antes de la apertura para responder lo que proceda.
  5. **Renovación del servicio contratado**

Se prevé que el servicio contratado debe operar por al menos cuatro años, para obtener resultados y lograr medir la evolución respecto al manejo de brechas. Sin embargo la renovación del servicio será un aspecto que recaerá anualmente en las condiciones del servicio recibido, así como en la disponibilidad presupuestaria y/o en la coyuntura institucional respecto al uso y necesidades de la organización, para lo cual se hará uso del informe anual y una revisión por parte de los EGC; quienes establecerán la conveniencia o no de continuar con el servicio.

* 1. **Manejo de aclaraciones**

El BCCR contestará las aclaraciones según lo establecido en el artículo 60 del Reglamento a la Ley de Contratación, reservándose al menos cinco días hábiles antes de la apertura para responder lo que proceda.

#### GARANTÍA DEL SERVICIO

* 1. El contratista debe ofrecer garantía de funcionalidad del modelo propuesto, y de los informes presentados acorde con los requerimientos del cartel según las necesidades del BCCR y sus ODM´s.
  2. La garantía ofrecida debe abarcar el tiempo que contemple la contratación, además los informes presentados deberán contar con una garantía de tres meses adicionales a la presentación definitiva del modelo propuesto, incluye la atención de ajustes que se le soliciten durante cada una de las etapas del servicio contratado.
  3. De igual forma (tres meses de garantía) para cada entregable, que se requiera contratar en la modalidad de horas profesionales según la necesidad institucional, para la atención de errores u omisiones que se detecten posteriormente a la entrega de los informes respectivos.
  4. El contratista debe brindar la atención y la corrección de errores y omisiones en los informes presentados, o bien, problemas de adaptación y/o integración de la aplicación con otros componentes del modelo propuesto, a partir del reporte hecho por el BCCR, sin que signifique esto un costo adicional para el BCCR.
  5. Los trabajos adicionales que el BCCR solicite, posteriores a la entrega definitiva se recibirán mediante informe escrito y tendrán también una garantía de servicio de tres meses adicionales, contados a partir de la recepción definitiva de los EGC.
  6. La garantía deberá ser extendida únicamente por el oferente, no resultando válida la indicación de ser atendido por otra persona física o jurídica que no sea parte legitimada en la negociación.

#### METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Solamente serán consideradas las ofertas que cumplan con las condiciones legales, de admisibilidad y los requerimientos técnicos solicitados en este cartel. La oferta que presente la mayor puntuación de acuerdo con la metodología de calificación será la recomendada para adjudicación, ver **Anexo 6.**

#### ADJUDICACIÓN

* 1. El BCCR resolverá este concurso en un plazo máximo igual al doble del plazo fijado para la apertura de las ofertas.
  2. El BCCR se reserva el derecho de adjudicar parcialmente de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria existente, la divisibilidad del objeto, y la conveniencia institucional.

#### ASPECTOS LEGALES

Los participantes en esta licitación deberán cumplir con los siguientes aspectos:

* 1. **VIGENCIA DE LA OFERTA:** El oferente deberá indicar la vigencia de su oferta. Sin embargo, en ningún caso ésta podrá ser inferior a sesenta (60) días hábiles, contado a partir de la fecha señalada para la apertura de las ofertas.
  2. **CONTRATO:** Según se dispone en La Gaceta No. 42 del 28 de febrero del 2013, toda contratación igual o superior a ¢248.000.000,00 deberá perfeccionarse mediante un contrato en documento por separado, el cual deberá ser refrendado por la Contraloría General de la República. El costo de los timbres para la firma del citado contrato, debe ser pagado por partes iguales entre el Banco y el contratista. El oferente debe manifestar estar de acuerdo con lo estipulado en este punto.
  3. **VIGENCIA DEL CONTRATO:** El adjudicatario deberá prestar el servicio por el plazo establecido, reservándose el Banco el derecho de rescindir el contrato para lo cual bastará que lo haga del conocimiento del contratista, por escrito, con treinta (30) días naturales de anticipación. En caso de que el Banco de por rescindido el presente contrato por causas imputables al contratista, el Banco deberá liquidarle únicamente la parte que haya sido efectiva y correctamente ejecutada.
  4. **FORMA DE PAGO:**

La Institución estimó un presupuesto de ¢410.000.000,00 para esta contratación considerando la siguiente distribución:

**Para la** **Etapa 1** Diseño del modelo, el monto máximo presupuestado, pagadero según cuadro de entregables establecidos en el apartado 6.16.5 es de ¢55.0000.00

**Para la Etapa 2** Puesta en marcha del servicio de evaluación (implica el uso de la herramienta informática en la nube), el monto máximo presupuestado, pagadero por mes vencido según el cuadro de entregables establecidos en el apartado 6.16.5 es de ¢8.333.333.33 hasta completar el monto total presupuestado.

Los pagos se realizarán de acuerdo con lo definido en los apartados 4 “Entregables” y 6 “Condiciones Generales” en el punto 6.16.; mediando el respectivo recibido conforme por parte de los EGC (de conformidad con sus áreas de competencia).

El pago se realizará por medio de transferencia bancaria dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo del servicio a entera satisfacción del Encargado General de la Contratación. El adjudicatario deberá darle seguimiento a su pago por medio de la página WEB del Banco, cuya dirección es [www.bccr.fi.cr](http://www.bccr.fi.cr/flat/)/contratación administrativa/pago a proveedores, una vez presentada su factura.

* 1. **GARANTÍA DE PARTICIPACIÓN:** El oferente deberá presentar una garantía de un 1% sobre el monto anual del primer año cotizado.

La garantía de participación deberá tener una vigencia mínima de 60 días hábiles, contados a partir de la apertura de las ofertas. Para la adjudicación, la garantía de participación deberá estar vigente al menos hasta la presentación de la garantía de cumplimiento.

Cuando la garantía es rendida en dinero en efectivo, cheque certificado o cheque de gerencia, el oferente deberá presentarla antes de la hora de apertura de las ofertas en el Área de Cajas en el primer piso del edificio principal del BCCR, y entregar copia del recibo emitido al Departamento de Proveeduría, antes de la apertura de las ofertas. En el caso de presentación de bonos, certificados a plazo, o carta de garantía el oferente deberá de entregarlos antes de la hora de apertura de las ofertas en el Departamento de Proveeduría.

La garantía de participación se regirá por las disposiciones contenidas en los artículos 37 a 45 del R.L.C.A.

* 1. **PRESENTACIÓN DE TIMBRES:** Se debe adjuntar a la oferta el timbre de ¢200.00 (Doscientos colones exactos) del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas (Ley 7105) y un timbre de ¢20.00 (Veinte colones exactos) de La Ciudad de Las Niñas (Ley 6496).
  2. **CERTIFICACIONES:** El oferente deberá presentar lo siguiente:
     1. Certificación de la Personería Jurídica; donde adicionalmente se indique la cantidad de años de constituida la empresa.
     2. Cuando se trata de una sociedad costarricense colectiva, en comandita, anónima o de responsabilidad limitada, deberá acompañar con su propuesta una CERTIFICACIÓN PÚBLICA SOBRE LA NATURALEZA Y PROPIEDAD DE SUS CUOTAS O ACCIONES. Si las cuotas o acciones fueren nominativas y éstas pertenecieren a otra sociedad, deberá igualmente aportarse certificación pública respecto de esta última en cuanto a la naturaleza de sus acciones. Las certificaciones serán emitidas:

1. En cuanto a la naturaleza de las cuotas o acciones; por el Registro Público o por un notario público, con vista en los libros del Registro.
2. En cuanto a la propiedad de las cuotas o acciones, por un notario público o contador público autorizado, con vista en los libros de la sociedad. No obstante, si se tratare de una sociedad inscrita dentro del año anterior al requerimiento de la certificación, o modificada a acciones nominativas dentro del período indicado, la certificación sobre ambos extremos podrá ser extendida por el Registro Público o por un notario.

Si la certificación hubiese sido presentada en algún otro concurso de contratación administrativa anterior, se admitirá sobre las mismas bases, aportando las referencias del expediente en que consta la certificación. La certificación tiene una vigencia de un año.

* 1. **DECLARACIÓN JURADA:** La oferta deberá contener una declaración jurada del oferente que indique:
* Nos encontramos al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales (Art. 65 R.L.C.A.).
* Que no nos alcanza ninguna de las prohibiciones que prevé el artículo 22 y 22 bis de la L.C.A. y 65 del R.L.C.A.
* Cumplimos con lo estipulado en la Directriz No. 34 del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta No. 39 del 25 de febrero del 2002, con el deber ineludible de cumplir las obligaciones laborales y de seguridad social que rigen en el país.
* Que a la fecha de apertura de ofertas nos encontramos al día en las obligaciones con FODESAF, para lo cual el Banco se reserva  el derecho de consultar a la siguiente dirección electrónica: <http://inspeccion.mtss.go.cr/patronosmorosos/default.aspx>
  1. **ARTÍCULO 74 Ley Constitutiva de la CCSS:** Será requisito indispensable que a la fecha y hora establecidas para el acto de la apertura, el oferente se encuentre al día con sus obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), para lo cual deberá aportar junto con la oferta la certificación de la CCSS donde conste lo indicado; o bien que mantiene un arreglo de pago aprobado por ésta. El oferente será responsable de mantenerse al día con sus obligaciones durante el proceso de selección y ejecución del objeto contractual. El Banco se reserva el derecho de solicitar al oferente o adjudicatario según sea el caso, la certificación respectiva cuando lo considere necesario, en particular previo a la adjudicación y al pago respectivo.
  2. **DISPOSICIONES NORMATIVAS**: En la presente solicitud rigen las disposiciones normativas contenidas en las siguientes regulaciones: Ley #6227 Ley General de la Administración Pública, Ley #7494 Ley de Contratación Administrativa, Decreto Ejecutivo #33411-H del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, Directrices para la contratación de servicios de auditoría externa en el Sector Público (D-3-2009-CO-DFOE), y demás cuerpos legales que por su conexión u otras razones jurídicas sean aplicables.

#### OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Una vez en firme el acto de adjudicación el contratista deberá tomar en cuenta lo siguiente:

* 1. **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO:** El adjudicatario deberá presentar como garantía un 5% sobre el monto anual ofertado y adjudicado.

La garantía de cumplimiento deberá tener una vigencia mínima de **TRES MESES** (para efectos de este cartel un mes corresponde a 30 días naturales) a la recepción total de la contratación, o en caso de finalización del contrato por razones no imputables al contratista, tres meses adicionales a la finalización de la vigencia del contrato.

Cuando la garantía es rendida en dinero en efectivo, cheque certificado o cheque de gerencia, el oferente deberá presentarla cuando corresponda y antes del retiro de la Orden de Compra en el Área de Cajas en el primer piso del edificio principal del BCCR, y entregar copia del recibo emitido al Departamento de Proveeduría. En el caso de presentación de bonos, certificados a plazo, o carta de garantía el oferente deberá de entregarlos cuando corresponda y antes del retiro de la Orden de Compra en el Departamento de Proveeduría.

La garantía de cumplimiento se regirá por las disposiciones contenidas en los artículos 37 a 45 del R.L.C.A.

#### OBLIGACIONES DEL BCCR

Para la elaboración del Producto N° 1: Plan de trabajo con cronograma de tareas en tercer nivel y anteproyecto de la propuesta de Diseño del Modelo de Evaluación del Desempeño el BCCR se compromete a proporcionar a la empresa adjudicada la siguiente información:

Convención Colectiva, Reglamento Autónomo de Servicios, Plan Estratégico y planes operativos, Manual de Actividades Ocupacionales, Descriptivos de Puestos, Estructura de Organización y Puestos, Escala salarial, Metodología establecida en el Banco para identificar metas e indicadores; metodología de costeo ABC, medición de la percepción del cliente interno, sistema de valoración de riesgos y las Disposiciones relativas a la evaluación del desempeño, diccionario de competencias vigente y la propuesta de ajuste desarrollada por el Área Gestión del Talento Humano.

#### OBLIGACIONES POR PARTE DEL CONTRATISTA

El contratista deberá entregar los resultados directamente a los Encargados Generales de la Contratación. Bajo ninguna circunstancia los mismos deberán ser entregados a otras áreas de la institución.

El contratista deberá realizar la propuesta considerando el 100% de las especificaciones técnicas indicadas en los apartados denominados “Entregables” y “Plataforma Tecnológica de Apoyo”.

Cada uno de los productos entregables del proyecto deberán ser suministrados en forma física (4 tantos) y un respaldo electrónico (desbloqueado), según el plazo previamente establecido a partir del comunicado la orden de inicio con la orden de compra respectiva.

El contratista deberá estar disponible para atender los requerimientos adicionales (acompañamientos) al momento que le sea requerido por los Encargados Generales de la Contratación, para lo cual se le convocará al menos con dos semanas de anticipación.

El contratista debe comprometerse a no traspasar por ningún motivo, ni ceder a terceros el objeto de esta contratación, en cuanto a la cesión de los derechos de pago aplica lo indicado en el artículo 36 del R.L.C.A.

El contratista será el único responsable de cubrir todos los seguros de riesgo civil y laboral de los profesionales que ejecuten el trabajo, deberá cumplir con las normas de salud ocupacional que regulen la actividad y las que el BCCR internamente exija. Para ello deberá adquirir una póliza de riesgo laboral que cubra a todos los miembros del equipo y así mismo entregar una copia al Encargado General de la Contratación.

El contratista deberá proporcionar a los profesionales que ejecuten el trabajo, el equipo necesario: computadora, impresora y video beam, así como, cualquier otro artículo o implemento que se requiera.

El BCCR no asumirá responsabilidad alguna por demandas de carácter laboral, comercial, civil o penal, generada entre el adjudicatario y sus empleados, aún cuando aquellas se deriven de la ejecución contractual.

El Contratista deberá suministrar por cuenta propia todos los recursos necesarios, para la realización del estudio solicitado. El Banco a través de los EGC(s) suministrará la información disponible referente al caso, según requerimiento expreso del responsable del proyecto.

El contratista deberá comprometerse a manipular y procesar toda la documentación, información y demás elementos, producto de esta contratación dentro de un ámbito de discreción, e integridad, de acuerdo con las políticas de control y seguridad institucionales. Bajo ninguna circunstancia el Contratista podrá utilizar los archivos, información, materiales o desechos, resultantes de esta contratación para propósitos no contemplados en la misma. La utilización indebida o negligente de los recursos institucionales o residuales, por prácticas imputables al adjudicatario o a personal, serán consideradas factores de incumplimiento a la contratación y objeto de las sanciones administrativas y penales correspondientes.

El estudio solicitado será propiedad exclusiva del BCCR, sin restricciones y sin límite de tiempo, lo cual no representará costo adicional del monto ofertado y aceptado por el BCCR.

* 1. **RETIRO DE LA ORDEN DE COMPRA:** El adjudicatario dispondrá de un máximo de dos días hábiles para retirar la Orden de Compra, contados a partir del comunicado emitido (vía correo electrónico o llamada telefónica) por el Departamento de Proveeduría.
  2. **ESPECIES FISCALES:** Para el retiro de la Orden de Compra es necesaria la presentación de las especies fiscales correspondientes, según se establece en el inciso 2) del artículo 272 del Código Fiscal. El cálculo del monto de esos timbres deberá calcularse multiplicando el principal adjudicado por 0.0025.
  3. **REVISIÓN DEL PRECIO:** 
     1. Para los efectos de revisiones del precio el contratista se somete a la fórmula matemática desglosada a continuación:



Donde:

PV= Precio variado

Pc= Precio de cotización

MO= Porcentaje costo de mano de obra sobre cotización

I= Porcentaje costo de insumo sobre cotización

GA= Porcentaje costo administrativo sobre cotización

U= Porcentaje utilidad en precio de cotización

iMOtm= Índice costo de mano de obra en fecha de variación

iMOtc= Índice costo de mano de obra en fecha de cotización

iIti= Índice costo de insumos en fecha de variación

iItc= Índice costo de insumo en fecha de cotización

iGAtg= Índice de gastos administrativos en fecha de variación

iGAtc= Índice de gastos administrativos en fecha de cotización

La información sobre cada uno de los índices aplicables para la fórmula de servicios pertenece a las siguientes fuentes:

**Mano de obra:** Decreto de Salarios Mínimos publicado en el Diario Oficial La Gaceta (para profesionales).

**Insumos:** Índice de Precios al Productor Industrial sin combustible, Nivel Índice General (IPPI), elaborado por el BCCR.

**Gastos Administrativos:** Índice de Precios al Consumidor, Nivel Índice General (IPC), elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Ambos índices (IPPI e IPC), se encuentran en la página Web del BCCR [www.bccr.fi.cr](http://www.bccr.fi.cr) siguiendo la dirección: Indicadores Económicos/Índices/ Precios.

* + 1. **Estructura de costos del precio cotizado:** El oferente deberá indicar el desglose porcentual de la estructura de costos correspondiente al precio cotizado y aplicable a la fórmula establecida (mano de obra, insumos, gastos administrativos y utilidad), a saber:



Donde:

P= Precio cotizado

%MO= Porcentaje en Mano de Obra

%I= Porcentaje en Insumos

%GA= Porcentaje en Gastos Administrativos

%U= Porcentaje en Utilidad

* + 1. El contratista deberá pagar al menos el salario mínimo al personal que va a realizar el servicio solicitado en el cartel, según lo establecido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

* + 1. No se revisará la utilidad prevista.
    2. Si la cotización es en otra moneda diferente al colón, no procede establecer alguna fórmula de revisión del precio.
    3. El adjudicatario deberá solicitar por escrito ante el Departamento de Proveeduría la revisión del precio cuando corresponda, para lo cual es necesario que desarrolle la fórmula matemática indicada anteriormente y que adjunte fotocopia de los índices utilizados.
  1. **PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:**
     1. **Privacidad:** El contratista y su personal, deberán comprometerse a manipular y procesar todos los datos institucionales dentro de un ámbito de discreción, privacidad e integridad, de acuerdo con las políticas de control y seguridad institucionales. Bajo ninguna circunstancia el contratista podrá utilizar información del Banco para propósitos no contemplados en los procedimientos normales de desarrollo del servicio solicitado. La utilización indebida o negligente de los recursos institucionales, por prácticas imputables al adjudicatario, serán consideradas factores de incumplimiento a la contratación y objeto de las sanciones administrativas y penales correspondientes.

Es obligación del contratista presentar, ante el Encargado General de la Contratación, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la entrega de la Orden de Compra, copia de la carta enviada a su personal, con la obligación de cumplir con esta disposición.

* + 1. **Información confidencial:** El término información confidencial se refiere a toda aquella información obtenida directa o indirectamente del BCCR, sin importar el medio en que ésta se encuentre (a manera de ilustración, sin limitarse únicamente a ellos, se pueden citar los siguientes medios de almacenamiento de información: físico, electrónico, ideas, conceptos, conocimiento –“know how”, técnicas), excepto en los siguientes casos.

1. Cuando la información sea de dominio público o se reciba de otra fuente distinta al Banco, sin que, en ambos casos, haya existido violación de una obligación de confidencialidad.
2. Cuando la contraparte correspondiente por parte del Banco le indique al adjudicatario —expresamente y por escrito— que cierta información no se considera confidencial.
   * 1. **Uso de información confidencial:** El contratista, empleados y cualquier otro personal del mismo, no podrán utilizar la información confidencial del Banco para fines distintos a los alcances y objetivos contemplados. Asimismo, el contratista no podrá divulgar ni transferir a terceros, bajo ningún motivo, la información confidencial del Banco.

Las excepciones a lo anterior serán:

1. Si la Ley así lo obliga, en cuyo caso el adjudicatario hará todo lo posible por notificar al Banco de tal obligación, de forma tal que éste último pueda interponer las objeciones que considere oportunas.
2. Que así lo requiera el trabajo contratado, en cuyo caso el adjudicatario requerirá la autorización explícita y por escrito del Encargado General de la Contratación.
   * 1. **Aseguramiento de la información confidencial:** El contratista está obligado a procurar mecanismos que protejan la confidencialidad e integridad de la información confidencial obtenida del Banco, resultado de su interacción con éste.
     2. **Divulgación autorizada de información confidencial:** El contratista solamente podrá revelar información confidencial cuando medie una autorización explícita y por escrito del Gerente del BCCR o de la persona que éste oficialmente designe para tales efectos.
   1. El Banco se compromete a poner a disposición del personal asignado por parte del adjudicado el espacio físico, los escritorios, las sillas y los suministros mínimos necesarios para el desarrollo satisfactorio del servicio para el trabajo que se requiera realizar en las instalaciones del Banco.

Los equipos y demás implementos necesarios para realizar el servicio por parte del adjudicatario y su personal designado, deberán ser suministrados por el adjudicatario.

* 1. **ENCARGADO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN:** Con el objeto de supervisar esta contratación, gestionar, facilitar la coordinación de todos los aspectos técnicos y administrativos que se requieran, formalizar mediante minutas o actas los alcances interpretativos que se produzcan durante la ejecución contractual, regular todo lo relativo a la correcta ejecución de la misma, y velar por el perfecto cumplimiento de cada una de las obligaciones indicadas en el cartel y en el contrato, el Banco ha designado como EGC a los funcionarios: Celia Alpízar Paniagua, teléfono 2243-3131 y Luis Mora Amador, teléfono 2243 3468 y Hazel Umaña Morales, teléfono 2243 3590, cada uno en el área de su competencia.

***Original firmado***

**Jose Antonio Rodríguez C.**

**DIRECTOR ADMINISTRATIVO**

**ANEXO 1**

**DECLARACIÓN JURADA**

**Sesiones de trabajo con ejecutivos de alto nivel**

Por medio de la presente, yo       cédula de identidad N°      , de profesión      , declaro bajo juramento que la información que a continuación se consigna es auténtica y que estoy en capacidad de presentar toda la documentación que exige el proceso en caso de requerirse.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **detalle de la empresa a la cual se le brindó el servicio** | | | | | |
| EMPRESA |  | | | TELÉFONO(S) |  |
| DIRECCIÓN |  | | | CORREO ELECTRÓNICO |  |
| NOMBRE DEL CONTACTO |  | | | PERIODO | DESDE       HASTA |
| **Servicio BRINDADO** | | **DESCRIPCIÓN** | | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| FIRMA |  | FECHA |

**ANEXO 2**

**DECLARACIÓN JURADA**

**Proyectos de consultoría**

Por medio de la presente, yo       cédula de identidad N°      , de profesión      , declaro bajo juramento que la información que a continuación se consigna es auténtica y que estoy en capacidad de presentar toda la documentación que exige el proceso en caso de requerirse.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **detalle de la empresa a la cual se le brindó el servicio** | | | | | |
| EMPRESA |  | | | TELÉFONO(S) |  |
| DIRECCIÓN |  | | | CORREO ELECTRÓNICO |  |
| NOMBRE DEL CONTACTO |  | | | PERIODO | DESDE       HASTA |
| **proyecto** | | **DESCRIPCIÓN** | | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| FIRMA |  | FECHA |

**ANEXO 3**

**DECLARACIÓN JURADA**

**Gestión de Cambio**

Por medio de la presente, yo       cédula de identidad N°      , de profesión      , declaro bajo juramento que la información que a continuación se consigna es auténtica y que estoy en capacidad de presentar toda la documentación que exige el proceso en caso de requerirse.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **detalle de la empresa a la cual se le brindó el servicio** | | | | | |
| EMPRESA |  | | | TELÉFONO(S) |  |
| DIRECCIÓN |  | | | CORREO ELECTRÓNICO |  |
| NOMBRE DEL CONTACTO |  | | | PERIODO | DESDE       HASTA |
| **proyecto** | | **DESCRIPCIÓN** | | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FIRMA |  | FECHA |

**ANEXO 4**

**REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA**

1. El idioma de la herramienta para los usuarios finales debe ser español.
2. Estaciones de trabajo: La herramienta debe ser compatible con la plataforma cliente del BCCR, a saber:
3. Sistema operativo Windows 7 de 32 y 64 bits
4. Internet Explorer 9 o superior
5. Office 2010 o superior a 32 bits.
6. Acrobat Reader X o superior
7. Antivirus
8. Muro de fuego
9. Los usuarios no son administradores de sus estaciones por lo que será necesario identificar los componentes que se requieran a nivel del servicio. Estos componentes podrán ser identificados de manera individual y podrán ser enviados por medio de la aplicación para distribución de paquetes SCCM (System Center Configuration Manage) que utiliza el BCCR .
10. El licenciamiento del software adicional que requiera el servicio de evaluación del desempeño en las máquina de los clientes deberá ser evaluado en el Banco. Esto con el fin de proceder a hacer una distribución de paquetes a nivel de usuario final vía SCCM; en caso de actualización del componente este debe ser indicado a TI para proceder a actualizar
11. Seguridades
12. El servicio de evaluación del desempeño debe ser capaz de conectarse con el servicio de Microsoft Active Directory 2003 o 2008, el cual maneja todos los usuarios que tendrán roles y permisos. La autenticación al servicio de evaluación del desempeño será basada en  Active Directory y se deberá utilizar “Active Directory Federation Services (AD FS)2.0”, el servicio de evaluación del desempeño no manejará credenciales diferentes a los del Active Directory y dicha autenticación lo realiza el (AD FS) en los controladores internos de la corporación Banco Central por medio del Single Sing On implementado por dicho servicio.
13. La autenticación se debe realizar en toda la corporación Banco Central, la cual cuenta con varios bosques de Microsoft Active Directory 2003 o 2008, los cuales no tienen relación de confianza entre los mismos.
14. Mantenimiento de la aplicación
15. Mejoras que se apliquen a la herramienta deben poder ponerse a disposición del BCCR en una ubicación de pruebas, de manera que pueda evaluarse, en caso de ser necesario, su impacto previo a usarse en el ambiente productivo. El adjudicatario debe presentar un plan y un análisis de impacto cuando crea que es conveniente aplicar mejoras a la herramienta, los cuales serán revisados por el BCCR para verificar si procede la aplicación de la actualización.
16. Ninguna actualización puede tener impacto en los datos o lógica almacenados en la herramienta.
17. Auditoría y cumplimiento

El contratista debe poder emitir reportes de las bitácoras de accesos de usuarios, donde se describan las acciones realizadas, el usuario, fecha y hora, a solicitud por demanda del BCCR.

1. Ancho de Banda:

El contratista deberá indicar el ancho de banda requerido por los enlaces de Internet, el cual no deberá exceder de 3 megas.

**ANEXO 5**

**REQUERIMIENTOS DE NIVEL DE SERVICIO**

Durante el periodo del servicio,  el adjudicatario deberá aplicar el soporte, con personal certificado en el país, sin costo adicional para la institución.

A continuación se establece el modelo de priorización para el manejo de incidentes generados por en el servicio.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivel de Prioridad** | **Descripción** |
| 1 – Crítica | 1. La falla ha causado una completa e inmediata paralización de los servicios prestados. No está disponible una solución temporal. 2. El sistema no está disponible en la *ventana horaria crítica* para el servicio u otro relevante ―de previo aviso del Encargado General del Contrato al adjudicatario, como mínimo 3 días antes. 3. El sistema no responde, causa retrasos indefinidamente;  el sistema se “cae” repetidamente después de intentos para reiniciarlo.. |
| 2 – Alta | 1. Las funciones del software están severamente degradadas, múltiples usuarios finales son impactados. Una solución temporal puede estar disponible, sin embargo la solución no es fácilmente sostenible. 2. El Banco experimenta una pérdida severa del servicio. No está disponible ninguna alternativa o “*workaround*” aceptable, sin embargo, la operación puede continuar en una forma restringida.   *Debe ser atendido bajo la modalidad de trabajo de horario normal del adjudicatario hasta que la solicitud sea resuelta o se pueda llevar a un punto útil para continuar.* |
| 3 – Media | El software está degradado. Una solución temporal puede estar disponible. |
| 4 – Baja | Un incidente que tiene un pequeño impacto en los servicios provistos y puede ser manejado en forma planificada. Una solución temporal está disponible, pero no constituye resolución para propósito del nivel de servicio. |

1. **Requerimientos de nivel de servicio para resolución de incidentes:**

Se refiere al tiempo para resolver los incidentes, dependiendo de su prioridad. La resolución de un incidente se compone del tiempo para realizar el diagnóstico y el tiempo de resolución.

**Tabla 1: resolución de incidentes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Medida del Servicio** | **Rango de atención** |
| **Resolución del Incidente** | Tiempo de diagnóstico | < 1 hora |
| Prioridad 1 – Crítica | Tiempo de resolución | < 3 horas |
| Prioridad 2 – Alta | Tiempo de resolución | < 5 horas |
| Prioridad 3 – Media | Tiempo de resolución | < 12 horas |
| Prioridad 4 – Baja | Tiempo de resolución | El Banco y el proveedor acuerdan una fecha razonable de resolución del problema bajo horario normal de trabajo del adjudicatario |

1. **Requerimientos nivel de servicio para actualización de software básico**

Se refiere al mantenimiento del software básico actualizado mediante el reemplazo, actualización, modernización o despliegue de nuevas versiones de software, incluyendo parches, actualizaciones y nuevos releases.

**Tabla 2: actualización de Software Básico**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actualización de Software Básico** | **Medida del Servicio** | **Rango de atención** |
| Implementación de service pack y actualizaciones | Tiempo de respuesta | Dentro de 30 días naturales después de aprobado por el BANCO |

1. **Requerimiento de nivel de servicio para atención de consultas**

El oferente deberá brindar soporte en la atención de consultas relacionadas con problemas de Software o uso de la herramienta durante el período de garantía.

**Tabla 3: atención de consultas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Consultas** | **Medida del Servicio** | **Rango de atención** |
| Atención de consultas relacionadas con problemas de Software o uso de la herramienta | Tiempo de respuesta | Tiempo de respuesta no mayor a dos (2) horas |

1. **Requerimiento de nivel de servicio para problemas recurrentes del software**

El oferente deberá brindar soporte en la resolución de problemas recurrentes del software durante el período de garantía.

**Tabla 4: problemas recurrentes del software**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Problema** | **Medida del Servicio** | **Rango de atención** |
| Resolver problema recurrente de software | Tiempo de respuesta | Dentro de 10 días naturales  contados  a partir del momento en que se realiza el reporte \* |

(\*) *El adjudicatario deberá cambiar el software dañado por otro completamente nuevo, con iguales o mejores características y del mismo fabricante del software a sustituir.*

**ANEXO 6**

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

1. Nota mínima para ser considerado como posible adjudicatario: El puntaje mínimo que un oferente debe poseer para poder ser considerado como un posible adjudicatario, debe ser de al menos ochenta (80) puntos. En el caso de que ninguna de las ofertas alcance la nota mínima especificada, el Banco se reserva el derecho de seleccionar la oferta que haya obtenido el mayor puntaje, o bien, declarar desierto el concurso, según la mejor conveniencia de sus públicos intereses.
2. Factores de redondeo: Para aquellos casos en donde existan puntajes con dígitos decimales, únicamente serán tomadas en cuenta los dos primeros dígitos (truncado a dos dígitos), de tal forma que la estructura numérica comprenderá el siguiente formato: ###. ##
3. Criterios de desempate: En caso de que dos o más oferentes presenten igualdad de puntos en sus respectivas evaluaciones finales, se tomará un criterio de desempate en función de los factores indicados en la tabla de evaluación, siguiendo el orden en que aparecen en la misma: a) y b).

Finalmente, de continuar el empate, se establecerá un procedimiento de rifa, previa comunicación y convocatoria por parte del Departamento de Proveeduría, con los oferentes que se encuentran en esta situación.

Con las ofertas admisibles para una eventual adjudicación, se procederá a realizar la calificación bajo la siguiente metodología de evaluación:

|  |  |
| --- | --- |
| **FACTOR DE EVALUACIÓN** | **PUNTAJE** |
| **Precio** | **100%** |
| Precio total de la oferta (etapas 1 y 2)  Para determinar el puntaje correspondiente en el factor precio se aplicará la siguiente fórmula:  Puntaje Precio = [Pmin ÷ Px] x 100  Donde:  Pmin= Precio total de la oferta con el costo más bajo.  Px= Precio total ofrecido por la oferta en evaluación. | 100% |
| **TOTAL** | **100%** |

1. **Software como servicio**: es un modelo de distribución de [software](http://es.wikipedia.org/wiki/Software) donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de [tecnologías de información y comunicación](http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_informaci%C3%B3n_y_comunicaci%C3%B3n) (TIC), a los que se accede con un navegador web desde un cliente, a través de [Internet](http://es.wikipedia.org/wiki/Internet). La empresa proveedora TIC se ocupa del servicio de mantenimiento, de la operación diaria y del soporte del software usado por el cliente. Regularmente el software puede ser consultado en cualquier computador, se encuentre presente en la empresa o no. Se deduce que la información, el procesamiento, los [insumos](http://es.wikipedia.org/wiki/Insumo), y los resultados de la [lógica de negocio](http://es.wikipedia.org/wiki/L%C3%B3gica_de_negocio) del software, están hospedados en la compañía de TIC. (Wikipedia, 2013) [↑](#footnote-ref-1)