**FE DE ERRATAS**

**LICITACIÓN PÚBLICA**

**2013LN-000004-BCCR**

**CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS “OUTSOURCING” O TERCERIZACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA BAJO LA MODALIDAD DE ENTREGA SEGÚN DEMANDA GESTIONADOS POR LA DIVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, POR UN PERIODO DE UN AÑO PRORROGABLE POR PERIODOS IGUALES HASTA UN MÁXIMO DE CUATRO AÑOS, DE CUANTÍA INESTIMABLE**

Se avisa a todos aquellos interesados en participar en esta contratación que al cartel se le realizan las siguientes adiciones y modificaciones:

**1-Se adicionan dos nuevos perfiles:**

Se agregan los perfiles “soporte en telecomunicaciones nivel 2” y “soporte a servidores nivel 2”, lo cual conlleva a cambios en los apartados 1.4.1, 2.10, 4.2.1, 4.5.1 y Anexo 1-Metodología de evaluación. Los cuales se detallan más adelante.

**2-En el punto 1.4.1 del cartel,** **donde indica:**

La empresa oferente deberá contar con un equipo de trabajo inicial (con disponibilidad inmediata) de un mínimo de 5 profesionales (dos personas con experiencia en Service Desk, una persona con experiencia en soporte en telecomunicaciones, una persona con experiencia en soporte a servidores, y dos personas con experiencia en soporte a usuarios finales), para brindar servicios de soporte sobre la infraestructura tecnológica del Banco. Cada miembro de este equipo de trabajo, según corresponda, deberá cumplir con lo solicitado en el punto 4.2.1 Para comprobar lo anterior se debe aportar para cada integrante lo siguiente:

**Debe leerse de la siguiente forma:**

La empresa oferente deberá contar con un equipo de trabajo inicial (con disponibilidad inmediata) de un mínimo de 8 profesionales/técnicos (tres personas con experiencia en Service Desk, una persona con experiencia en soporte en telecomunicaciones Nivel 1, una persona con experiencia en soporte en telecomunicaciones Nivel 2, una persona con experiencia en soporte a servidores Nivel 1, una persona con experiencia en soporte a servidores Nivel 2 y una persona con experiencia en soporte a usuarios finales), para brindar servicios de soporte sobre la infraestructura tecnológica del Banco. Cada miembro de este equipo de trabajo, según corresponda, deberá cumplir con lo solicitado en el 4.2.1. Para comprobar lo anterior se debe aportar para cada integrante lo siguiente:

**3-En el punto 1.5.1 del cartel,** **donde indica:**

El oferente deberá considerar que a los profesionales propuestos para formar parte del equipo de trabajo se les aplicará una prueba técnica, con la finalidad de medir el grado de conocimiento requerido para esta contratación.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

El oferente deberá considerar que a los profesionales propuestos para formar parte del equipo de trabajo —mencionado en el punto 1.4.1— se les aplicará una prueba técnica, con la finalidad de medir el grado de conocimiento requerido para esta contratación.

**4-En el punto 1.5.3 del cartel,** **donde indica:**

Queda a criterio del oferente proporcionar el nombre de dos profesionales adicionales al equipo de trabajo ofrecido, estos profesionales deberán de cumplir con lo requerido en el numerales 4.2.1 de este cartel, a los cuales se le aplicará la prueba técnica y el equipo mínimo de trabajo será conformado por los profesionales que obtengan las cinco mejores calificaciones en la prueba técnica siempre que cumpla con el punto 4.2.1.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

Queda a criterio del oferente proporcionar el nombre de tres profesionales/técnicos adicionales al equipo de trabajo ofrecido, estos profesionales/técnicos deberán de cumplir con lo requerido en el numeral 4.2.1.de este cartel, a los cuales se le aplicará la prueba técnica y el equipo mínimo de trabajo será conformado por los profesionales/técnicos que obtengan las cinco mejores calificaciones en la prueba técnica, siempre que cumplan con el punto 4.2.1.

**5-En el punto 2.10 del cartel en la segunda viñeta cambia la tabla para incluir los dos nuevos perfiles:**

Anteriormente la tabla indicaba:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil**  **(ver punto** **4.2.1)** | **Precio por hora**  **(en números)** | **Precio por hora**  **(en letras)** |
| Service Desk |  |  |
| Telecomunicaciones |  |  |
| Servidores |  |  |
| Usuario final |  |  |

La tabla queda de la siguiente forma:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil**  **(ver punto** **4.2.1)** | **Precio por hora**  **(en números)** | **Precio por hora**  **(en letras)** |
| Service Desk |  |  |
| Telecomunicaciones Nivel 1 |  |  |
| Telecomunicaciones Nivel 2 |  |  |
| Servidores Nivel 1 |  |  |
| Servidores Nivel 2 |  |  |
| Usuario final |  |  |

**6-En el punto 2.15 del cartel, donde indica:**

**VARIACIÓN DE PRECIOS:** Para la fase de ejecución contractual, el Encargado General de la Contratación se reserva el derecho de realizar sondeos de mercado, en el momento que lo considere oportuno, con el objetivo de determinar si los precios adjudicados han sufrido variaciones sustanciales que hagan del precio que se contrató originalmente, un precio sumamente alto y perjudicial para la Administración. Si producto de esta revisión se detecta que el precio contratado originalmente es superior al precio de mercado en más de un 15%, se procederá de la siguiente manera:

**Debe leerse de la siguiente forma:**

**VARIACIÓN DE PRECIOS:** Para la fase de ejecución contractual, la Administración se reserva el derecho de realizar sondeos de mercado, en el momento que lo considere oportuno, con el objetivo de determinar si los precios adjudicados han sufrido variaciones sustanciales que hagan del precio que se contrató originalmente, un precio sumamente alto y perjudicial para la Administración. Si producto de esta revisión se detecta que el precio contratado originalmente es superior al precio de mercado en más de un 15%, se procederá de la siguiente manera:

**7-En el punto 2.15 del cartel, en la tercera viñeta donde indica:**

* El Banco, en un plazo de cinco (5) días hábiles, procederá a realizar un análisis de la argumentación del contratista en contra del precio sugerido por el Encargado General de la Contratación. Si se concluye que el contratista lleva la razón se continuarán adquiriendo los servicios al precio pactado. Caso contrario, el Banco excluirá de la contratación el o los perfiles (ver punto 4.2.1) con precios superiores a los de mercado.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

* El Banco, en un plazo de cinco (5) días hábiles, procederá a realizar un análisis de la argumentación del contratista en contra del precio sugerido por la Administración. Si se concluye que el contratista lleva la razón se continuarán adquiriendo los servicios al precio pactado. Caso contrario, el Banco excluirá de la contratación el o los perfiles (ver punto 4.2.1) con precios superiores a los de mercado.

**8-En el punto 4.1.2 del cartel en la primera viñeta donde indica:**

* + Gestionar las solicitudes de servicio o incidentes reportados por el Encargado General del Contrato, provenientes de los usuarios o de alertas automatizadas de la plataforma tecnológica, a través del registro, valoración inicial, priorización, seguimiento y cierre de casos una vez que se ha verificado que la solución dada es satisfactoria para el cliente.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

* + Gestionar las solicitudes de servicio o incidentes reportados por el Encargado General del Contrato o por quien éste designe, provenientes de los usuarios o de alertas automatizadas de la plataforma tecnológica, a través del registro, valoración inicial, priorización, seguimiento y cierre de casos una vez que se ha verificado que la solución dada es satisfactoria para el cliente.

**9-En el punto 4.1.2 del cartel, se adiciona:**

* + Gestionar equipos de telecomunicaciones.

**10-En el punto 4.1.4 del cartel, donde indica:**

Una vez que el Contratista brinde el servicio contratado (por ejemplo, luego de que un caso de soporte ha sido atendido) el Encargado General del Contrato verificará la calidad (que éste se haya prestado a entera satisfacción y con apego a los procesos y procedimientos de la Institución) del servicio brindado. En aquellos casos en los cuales los servicios no cumplan con la calidad esperada, el EGC tratará estos temas con el contratista y no con sus funcionarios.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

Una vez que el Contratista brinde el servicio contratado (por ejemplo, luego de que un caso de soporte ha sido atendido) el Encargado General del Contrato o quien éste designe verificará la calidad (que éste se haya prestado a entera satisfacción y con apego a los procesos y procedimientos de la Institución) del servicio brindado. En aquellos casos en los cuales los servicios no cumplan con la calidad esperada, el EGC tratará estos temas con el contratista y no con sus funcionarios.

**11-En el punto 4.1.6 del cartel, donde indica:**

El Banco podrá solicitar el servicio contratado en un horario diurno (entre las 7 a.m. a 7 p.m.) de lunes a viernes y normalmente hasta por ocho (8) horas por día.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

El Banco podrá solicitar el servicio contratado en un horario diurno (entre las 7 a.m. a 7 p.m.) de lunes a viernes y normalmente hasta por siete (7) horas por día.

Se recuerda a los oferentes que el Banco solo reconocerá el pago de las horas de trabajo efectivo que realice el personal que el Contratista ha designado para brindar el servicio contratado, la hora de almuerzo corre por cuenta de la empresa.

**12-En el punto 4.1.7 del cartel, donde indica:**

El personal del Contratista que brinde el servicio deberá estar debidamente identificado como empleado de este, durante todo el plazo de la ejecución del contrato. El incumplimiento de este requisito de seguridad, habilitará al Banco a no permitir el acceso del personal no identificado y se entenderá como un incumplimiento contractual en relación con la falta de atención de los servicios objeto de la presente contrato.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

El personal del Contratista que brinde el servicio deberá estar debidamente identificado como empleado de éste, durante todo el plazo de la ejecución del contrato. El incumplimiento de este requisito de seguridad habilitará al Banco a no permitir el acceso del personal no identificado y se entenderá como un incumplimiento contractual en relación con la falta de atención de los servicios objeto de la presente contratación.

**13-En el punto 4.2.1 del cartel, se adiciona la información de dos nuevos perfiles y se ajusta el nombre de otros existentes:**

**Donde dice** Personal para soporte a las Telecomunicaciones

**Debe leerse** Personal para soporte a las Telecomunicaciones Nivel 1

**Donde dice** Personal para soporte a servidores

**Debe leerse** Personal para soporte a servidores Nivel 1

**Se adiciona el perfile** Personal para soporte a las Telecomunicaciones Nivel 2:

**Personal para soporte a las Telecomunicaciones Nivel 2:**

* **Bachillerato universitario** en Computación, Informática o Electrónica.
* Haber aprobado exitosamente cada uno de los cursos que componen alguna de las especialidades del CCNA y los cursos que componen el CCNP (en ninguno de los casos se requiere la certificación final).
* Dos años de experiencia en labores de administración de equipos de red Marca Cisco, tales como routers, Switch´s y firewalls.
* Idioma inglés técnico a nivel intermedio en comprensión verbal y comprensión de lectura.

**Se adiciona el perfile** Personal para soporte para servidores Nivel 2:

**Personal para soporte a servidores Nivel 2:**

* **Bachillerato universitario** en Computación, Informática o Electrónica.
* Dos años de experiencia en labores de administración de servidores Intel x86 con sistemas operativos Windows Server 2008.
* Un año de experiencia administrando soluciones de virtualización basadas en VMware.
* Un año de experiencia administrando aplicaciones corporativas como Microsoft Exchange y soluciones corporativas de antivirus.
* Un año de experiencia trabajando con servidores de rack y blade HP Proliant.
* Un año de experiencia administrando servicios de infraestructura tales como DNS, DHCP, file servers y Active Directory.
* Un año de experiencia operando en ambientes de almacenamiento empresarial (SAN) y soluciones de respaldo corporativas.
* Idioma inglés técnico a nivel intermedio en comprensión verbal y comprensión de lectura.

**14-En el punto 4.2.2 del cartel, donde indica:**

El contratista debe velar porque el personal que asigne a la atención de los respectivos reportes producto de esta contratación, haya recibido capacitación en el área de servicio al cliente. Esta capacitación deberá haber sido recibida de previo al inicio de la relación contractual con el BCCR o durante el primer mes de iniciada la ejecución contractual. La capacitación deberá tener una duración de al menos 7 horas y haber sido brindada por personal especializado en la materia, por lo que no se aceptará que la capacitación haya sido impartida por la misma contratista. El BCCR no asumirá ningún costo por el cumplimiento de este requisito. La capacitación debe haber cumplido al menos con los temas que se encuentran en el Anexo 4. El EGC puede autorizar variaciones a los temas que se deben cubrir en la capacitación. En el plazo antes indicado, el contratista presentará al EGC los documentos que demuestren el cumplimiento de este requisito.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

El contratista debe velar porque el personal que asigne para dar cumplimiento a esta contratación, haya recibido capacitación en el área de servicio al cliente. Esta capacitación deberá haber sido recibida de previo al inicio de la relación contractual con el BCCR o durante el primer mes posterior a que el profesional ha sido aprobado por el EGC para formar parte del equipo de personas que puede prestar servicio producto de esta contratación. La capacitación deberá tener una duración de al menos 7 horas y haber sido brindada por personal especializado en la materia, por lo que no se aceptará que la capacitación haya sido impartida por la misma contratista. El BCCR no asumirá ningún costo por el cumplimiento de este requisito. La capacitación debe haber cumplido al menos con los temas que se encuentran en el Anexo 4. El EGC puede autorizar variaciones a los temas que se deben cubrir en la capacitación. En el plazo antes indicado, el contratista presentará al EGC los documentos que demuestren el cumplimiento de este requisito.

**15-En el punto 4.3.2 del cartel, donde indica:**

Si el contratista requiere variar la lista de personal avalado para prestar servicios al Banco, deberá comunicar por escrito dicha situación al EGC. El nuevo personal deberá aprobar la prueba técnica indicada en los puntos 1.5.1 y 1.5.2; haber recibido capacitación en servicio al cliente en los términos indicados en el punto 4.2.2 y cumplir con lo indicado en el punto 1.4, sobre experiencia y currículum.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

Si el contratista requiere variar la lista de personal avalado para prestar servicios al Banco, debido a una solicitud del EGC o por su propia cuenta, deberá comunicar por escrito dicha situación al EGC. El nuevo personal deberá aprobar la prueba técnica en las condiciones indicada en los puntos 1.5.1 y 1.5.2; haber recibido capacitación en servicio al cliente en los términos indicados en el punto 4.2.2 y cumplir con lo indicado en el punto 1.4, sobre experiencia y currículum.

**16-En el punto 4.3.3 del cartel, donde indica:**

El Banco se reserva el derecho de solicitar la exclusión de cualquier personal del contratista asignado para prestar el servicio contratado que, a criterio del Banco, no cumpla con los requerimientos mínimos razonables de productividad, responsabilidad, seriedad, actitud, normas de servicio al cliente, calidad en los trabajos desarrollados. Para tal efecto, el Banco comunicará formalmente el requerimiento con las justificantes correspondientes. Esto será condición suficiente para que el Contratista inicie el proceso de exclusión.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

El Banco se reserva el derecho de solicitar la exclusión de cualquier personal del contratista asignado para prestar el servicio contratado que, a criterio del Banco, no cumpla con los requerimientos mínimos razonables de productividad, responsabilidad, seriedad, actitud, normas de servicio al cliente, calidad en los trabajos desarrollados. Para tal efecto, el EGC comunicará formalmente el requerimiento con las justificantes correspondientes. Esto será condición suficiente para que el Contratista inicie el proceso de exclusión.

**17-En el punto 4.5.1 del cartel, donde indica:**

Los oferentes y el Contratista deberán tomar en cuenta que el Banco estima un consumo de 1,140 (mil ciento cuarenta) horas por mes durante el año 2013, para conducir procesos de soporte sobre la infraestructura tecnológica que gestiona la División de Servicios Tecnológicos. Lo anterior es un estimado cuyo valor real se puede incrementar o reducir, sin que esto comprometa de alguna manera al Banco. El consumo anteriormente citado se estima que estará distribuido de la siguiente manera

|  |  |
| --- | --- |
| **Item** | **Consumo Mensual** |
| Service Desk | 500 |
| Telecomunicaciones | 160 |
| Servidores | 160 |
| Usuarios final | 320 |

**Debe leerse de la siguiente forma:**

Los oferentes y el Contratista deberán tomar en cuenta que el Banco estima un consumo de 1,280 (mil doscientos ochenta) horas por mes durante el primer año, para conducir procesos de soporte sobre la infraestructura tecnológica que gestiona la División de Servicios Tecnológicos. Lo anterior es un estimado cuyo valor real se puede incrementar o reducir, sin que esto comprometa de alguna manera al Banco. El consumo anteriormente citado se estima que estará distribuido de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| **Item** | **Consumo Mensual** |
| Service Desk | 480 |
| Telecomunicaciones nivel 1 | 160 |
| Telecomunicaciones nivel 2 | 160 |
| Servidores nivel 1 | 160 |
| Servidores nivel 2 | 160 |
| Usuarios final | 160 |

**18-En el punto 6.10 del cartel, donde indica:**

Es obligación del Contratista mantener inscrito en la Caja Costarricense del Seguro Social al personal que presta servicios producto de esta contratación. El EGC podrá, cuando lo considere oportuno, solicitar al personal del contratista la presentación del respectivo comprobante de pago.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

Es obligación del Contratista velar porque el personal que ha designado para prestar los servicios producto de esta contratación se mantenga inscrito en la Caja Costarricense del Seguro Social. El EGC podrá, cuando lo considere oportuno, solicitar al personal del contratista la presentación del respectivo comprobante de pago.

**19-En el punto 6.13.1 del cartel, donde indica:**

El Banco mediante una orden de compra solicitará una cierta cantidad estimada de horas de soporte que requiere y adicionalmente indicará al contratista cuantas personas requiere para la prestación del servicio, los perfiles requeridos de acuerdo con lo definido en el punto **0.**

**Debe leerse de la siguiente forma:**

El Banco mediante una orden de compra solicitará una cierta cantidad estimada de horas de soporte que requiere y adicionalmente indicará al contratista cuantas personas requiere para la prestación del servicio, los perfiles requeridos (referirse punto **4.2.1**) y el horario en el cual se debe prestar el servicio de acuerdo con lo definido en el punto **4.1.6.**

**20-En el punto 6.15.1 del cartel, donde indica:**

**CLÁUSULA PENAL**: Se cobrará por concepto de cláusula penal la suma de ¢50.000.00 (cincuenta mil colones) por cada día hábil de atraso en el cumplimiento de lo indicado en el punto 6.14.2 (presentación de atestados de personal o atraso en el inicio de atención)

**Debe leerse de la siguiente forma:**

**CLÁUSULA PENAL**: Se cobrará por concepto de cláusula penal la suma de ¢50.000.00 (cincuenta mil colones) por cada día hábil de atraso en el cumplimiento de lo indicado en el punto 6.13.2 (plazo para iniciar la prestación del servicio).

**21-En el punto 6.15.2.1 del cartel, donde indica:**

**MULTA POR SOLICITUD DE NUEVO PROFESIONAL Y SUSTITUCIÓN O REMPLAZO DE UN PROFESIONAL:** Se cobrará por concepto de multa la suma de ¢50.000.00 (cincuenta mil colones) cada vez que el Banco producto de una solicitud de remplazo originada por el contratista realice un examen, según lo indicado en el punto 1.5.1 y el mismo no sea aprobado.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

**MULTA POR EXÁMENES FALLIDOS:** Se cobrará por concepto de multa la suma de ¢50.000.00 (cincuenta mil colones) cada vez que el Banco producto de una solicitud de remplazo originada por el contratista realice un examen, según lo indicado en los puntos 1.5.1 y 1.5.2 y el mismo no sea aprobado.

**22-En el punto 6.15.2.2 del cartel, donde indica:**

**MULTA POR NO RESPETAR EL HORARIO ESTABLECIDO PARA EL SERVICIO:** Se cobrará por concepto de multa la suma de ¢50.000.00 (cincuenta mil colones) diarios cuando el Banco solicite el servicio contratado y el Contratista no lo brinde dentro del horario establecido en el punto 4.1.6.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

**MULTA POR NO RESPETAR EL HORARIO ESTABLECIDO PARA EL SERVICIO**: Se cobrará por concepto de multa la suma de ¢50.000.00 (cincuenta mil colones) diarios cuando el Contratista no brinde el servicio contratado dentro del horario establecido en el punto 4.1.6.

**23-En el punto 6.19 del cartel, donde indica:**

**Variación de precios:** El Encargado General de la Contratación podrá variar los precios originalmente contratados cuando detecte que –producto del comportamiento del mercado– los precios adjudicados han sufrido variaciones sustanciales, que hacen que los precios contratados originalmente sean sumamente altos y perjudiciales para la Administración. En tal caso, el Contratista deberá realizar una mejora de precio que compense la diferencia encontrada

**Debe leerse de la siguiente forma:**

**Variación de precios:** La Administración podrá variar los precios originalmente contratados cuando detecte que –producto del comportamiento del mercado– los precios adjudicados han sufrido variaciones sustanciales, que hacen que los precios contratados originalmente sean sumamente altos y perjudiciales para la Administración. En tal caso, el Contratista deberá realizar una mejora de precio que compense la diferencia encontrada

**24-En el Anexo No.1 del cartel, en la sección EVALUACIÓN ECONÓMICA, donde indica:**

*Puntaje de evaluación = 3 x cHSD + cHSer + cHTel + 2 x cHUsu*

Donde:

*cHSD =* Es el precio por hora del ítem Service Desk, indicado en la oferta bajo evaluación.

*cHSer =* Es el precio por hora del ítem Servidores, indicado en la oferta bajo evaluación.

*cHTel =* Es el precio por hora del ítem Telecomunicaciones, indicado en la oferta bajo evaluación.

*cHUsu =* Es el precio por hora del ítem Usuario Final, indicado en la oferta bajo evaluación.

**Debe leerse de la siguiente forma:**

*Puntaje de evaluación = 3 x cHSD + cHSer1 + cHSer2 + cHTel1 + cHTel2 + cHUsu*

Donde:

*cHSD =* Es el precio por hora del ítem Service Desk, indicado en la oferta bajo evaluación.

*cHSer1 =* Es el precio por hora del ítem Servidores Nivel 1, indicado en la oferta bajo evaluación.

*cHSer2 =* Es el precio por hora del ítem Servidores Nivel 2, indicado en la oferta bajo evaluación.

*cHTel1 =* Es el precio por hora del ítem Telecomunicaciones Nivel 1, indicado en la oferta bajo evaluación.

*cHTel2 =* Es el precio por hora del ítem Telecomunicaciones Nivel 2, indicado en la oferta bajo evaluación.

*cHUsu =* Es el precio por hora del ítem Usuario Final, indicado en la oferta bajo evaluación.

**25- NUEVO SEÑALAMIENTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS:** Se señala nueva hora y fecha para la apertura de la presente licitación, la cual se fija para las 10:00 horas del viernes 19 de julio de 2013, en la Sala de la Proveeduría del Banco Central de Costa Rica, cita en San José, el primer piso del Edifico Principal de este Banco, la hora será la del reloj marcador de la Proveeduría.

**Todo lo demás permanece invariable.**

**19 de junio del 2013**

***Original firmado***

**José A. Rodríguez C., Director**

**División Administrativa**