

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 1. DATOS GENERALES DEL PROYECTO

#### 1.1 NOMBRE DEL PROYECTO

Adquisición e implementación del sistema informático ERP para el Fondo de Jubilación de la Contraloría General del Estado FCPC.

### 2. DESCRIPCION DEL PROYECTO

El Fondo de Jubilación de la Contraloría General del Estado FCPC, actualmente mantiene un sistema informático programado en lenguaje Power Builder 10.5 y la base de datos SQL ANYWHERE versión 17, que debido a su antigüedad y forma de programación no permite realizar actualizaciones, lo cual ha obligado a realizar un sin número de procesos operativos complejos de forma manual; causando retrasos en entrega de información a las diferentes áreas de la institución y a nuestros usuarios internos, y en algunos casos a nuestros partícipes.

Mediante la adquisición de un sistema informático ERP se espera automatizar todos los procesos, centralizar toda la operatividad de manera directa en cada una de las áreas de operaciones, crédito; y de manera indirecta Contabilidad, Tesorería, Talento Humano y adicionalmente contar con el nivel de seguridad para proteger y respaldar la información del Fondo. Dicha automatización permitirá procesar, registrar y almacenar de forma organizada toda la información concerniente a los procesos de la institución.

Para este propósito el Fondo de Jubilación de la Contraloría General del Estado FCPC formuló el presente proyecto para la adquisición e implementación del sistema informático ERP para el Fondo de Jubilación de la Contraloría General del Estado FCPC que incluye los conceptos y planteamientos técnicos y metodológicos, así como la definición de las especificaciones y términos de referencia para llevar adelante el proceso de contratación de las firmas o consorcio especializado que ejecutarán los diferentes componentes del Proyecto de automatización de los procesos de áreas de: crédito, operaciones, contabilidad, tesorería y talento humano.

### 3. ANALISIS DE FACTIBILIDAD

#### 3.1 FACTIBILIDAD OPERACIONAL

Al evaluar los distintos problemas que presenta el sistema informático actual, se llega a la conclusión que es necesaria la adquisición e implementación urgente de un nuevo sistema, con el objeto de mejorar:

- Servicios tecnológicos
- Optimización de los recursos económicos, materiales y humanos
- Disminución en tiempos de respuesta
- Satisfacción en la atención a usuarios internos y externos
- Seguridad de la información
- Mejora de los procesos productivos.

#### 3.2 FACTIBILIDAD TECNICA

La adquisición e implementación de un sistema integrado para el Fondo es técnicamente realizable, ya que se cuenta con la infraestructura necesaria tanto en elementos activos como pasivos, servidores, almacenamiento y comunicaciones.

En el mercado actual hay diferentes empresas de software que han desarrollado

sistemas que integran todos los módulos que requiere el Fondo y algunos que están funcionando correctamente en instituciones que realizan procesos similares.

El sistema deberá permitir el acceso desde la red interna, desde Internet y desde cualquier dispositivo electrónico que permitiría agilizar los procesos de acceso.

El sistema deberá funcionar en iCloud , iCloud computing o in house y en equipos cliente con las siguientes características:

DESCRIPCION	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Características técnicas	INTEL CORE I3, PROCESADOR 3,0 GHZ 4 NUCLEOS
Disco duro	500 GB
Memoria RAM	4GB
Adicionales	Teclado, mouse y monitor

### 3.3 FACTIBILIDAD ECONOMICA

La inversión que se va a realizar para la adquisición e implementación del sistema informático ERP para el Fondo de Jubilacion de la Contraloría General del Estado FCPC, se encuentra detallado en el presupuesto del Fondo.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema informático robusto, escalable e integrador para el Fondo de Jubilacion de la Contraloría General del Estado FCPC.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Permitir un manejo automatizado y garantizado de los trámites de aportes, cuenta individual, crédito, operaciones, contabilidad, talento humano.
- Facilitar las tareas del personal técnico que en estas áreas se desempeñan.
- Satisfacer de forma ágil y oportuna a las demandas de los partícipes.
- Mantener la información íntegra y disponible permanentemente.
- Administrar información que cumpla con los principios de: integridad, disponibilidad y confidencialidad.

## 5. ALCANCE

El sistema informático servirá como una herramienta de uso multifuncional, es decir, cubrirá varios temas como: partícipes, aportes, cuenta individual, crédito, operaciones, contabilidad, talento humano entre otros, adicionalmente deberá funcionar en modo on line (estará disponible o se realizará a través de internet, mediante el uso de red de datos de la institución) entre las diferentes áreas, con el fin de que el mantenimiento y actualización de sus datos sea automatizado y en tiempo real. De esta forma se garantiza la existencia de una base de datos única y descentralizada.

Debe incorporar niveles de seguridad a nivel del Aplicativo permitiendo definir perfiles / roles y usuarios, permitiendo el acceso restringido según los perfiles / roles asignados. La parametrización de los diferentes módulos descritos se ejecutará de acuerdo a las

políticas generales de la Institución.

La capacidad de procesamiento de datos permitirá su crecimiento ilimitado (áreas, transacciones, partícipes, etc.)

Deber tener la capacidad para contar con estados financieros y balances contables diarios individuales por oficina y consolidados al día, así como la incorporación de procesos contables automáticos para transacciones no previstas.

El alcance del presente proyecto es la adquisición de los siguientes módulos:

- Módulo de partícipes
- Módulo de cuenta individual
- Módulo de crédito
- Módulo de cartera
- Módulo de cobranzas
- Módulo de Tesorería
- Módulo de contabilidad
- Módulo de activos fijos
- Módulo de proveedores
- Módulo de talento humano
- Módulo de riesgos
- Módulo web
- Módulo de facturación electrónica
- Módulo de presupuesto
- Módulo de inversiones no privativas
- Módulo de configuración y parametrización general del sistema
- Módulo de administración del sistema
- Módulo de seguridad y auditoría (autenticación, autorización y logs de auditoría)
- Módulo de Estructuras Organismos de Control
- Reportería Dinámica y Gerencial

Características generales del sistema integral (multifinalitario):

- Sistema modular que puede crecer según las necesidades de la institución
- Sistema centralizado de información, con bases de datos que comparten información (cliente – servidor / web)
- Generación de reportes en línea
- Comparte información entre los diferentes departamentos
- Creación y exportación de información hacia Excel, xlsx, pdf u otros editores

## **6. METODOLOGIA DE TRABAJO**

- Previo a la suscripción del contrato, el contratista deberá suscribir el (los) acuerdos de confidencialidad que para el efecto el Fondo provea.
- El contratista dentro de los diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de suscripción del contrato, entregará al administrador del contrato para su revisión y aprobación, el cronograma de actividades para el cumplimiento del objeto contractual, el que debe contener la programación para entrega y capacitación sobre el sistema informático, programación para la ejecución de los mantenimientos preventivos.
- El contratista previo a la entrega del sistema informático entregará al administrador del contrato, fichas técnicas del sistema informático, con el objeto de que el administrador verifique los módulos y funcionalidades que conforman el sistema informático, y que sean los mismos a los ofertados y aprobados en la fase precontractual.
- El contratista colocará el sistema informático previamente configurado y

personalizado en un ambiente de pruebas, en el servidor que la institución designe para el mismo, ejecutará las pruebas funcionales de cada uno de los módulos con los técnicos responsables asignados a cada área, realizará la transferencia de conocimiento y capacitaciones en ambiente de pruebas, previo al paso al ambiente de producción.

- ✓ Configuración y parametrización general del sistema
  - ✓ Realizar CRUD (crear, consultas actualizaciones y eliminar) con ejemplos reales, por cada funcionalidad
  - ✓ Manejo de logs, reporte de incidencias
  - ✓ Manejo de respaldos de base de datos
- El contratista brindará el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y/o correctivo en las condiciones establecidas, durante la vigencia de la garantía técnica del sistema informático
  - El servicio de soporte y mantenimiento preventivo y/o correctivo se deberá ejecutar de acuerdo con lo establecido en el cronograma de trabajo de mantenimiento preventivo y/o correctivo o cuando se lo solicite la institución a entera satisfacción.
  - El contratista entregará actualizaciones de requerimientos considerados de carácter obligatorio por los Organismos de Control y brindará soporte para la instalación de actualizaciones cuando estén disponibles.

### **6.1 MIGRACION DE LA INFORMACION**

El proveedor deberá realizar el levantamiento, análisis y extracción, de la información que posee el Fondo para todos los procesos de las bases de datos del sistema actual, para posteriormente realizar la migración, su adaptación e importación de la información al esquema de base de datos del nuevo sistema, quienes realizarán los procesos de pruebas, cuadros y certificación de la información, garantizando la integridad del 100% de los datos originales, la migración de la información lo deberá realizar el proveedor.

### **6.2 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y TECNOLOGIA – CAPACITACION**

El proveedor debe incluir en su propuesta el plan de capacitación para todo el personal que interactúa con el sistema. Debe proveer documentos en físico y digital del plan de capacitación para los funcionarios, como son: manuales, folletos, cronogramas y metodologías a utilizarse para la transferencia de conocimientos. La capacitación debe ser teórico y práctica y deberá ser impartido en el lugar adecuado y que cuente con todas las facilidades tecnológicas con el fin de garantizar el aprendizaje de los funcionarios del Fondo. Todos los gastos correrán a cargo del proveedor, en caso de realizarse en las instalaciones del Fondo, la institución se compromete a brindar todas las facilidades.

También debe especificarse la metodología de evaluación al personal a capacitar, esto con el propósito de garantizar que los funcionarios se encuentren en condiciones de operar el sistema y garantizar las buenas prácticas.

El oferente capacitará al personal del área de sistemas, utilizando las mismas metodologías arriba descritas, para que posteriormente esté en capacidad de efectuar configuraciones, parametrizaciones y administración del sistema, configuración de la base de datos ejecutar procesos batch y procesos de respaldo de bases de datos.

### **6.3 CRITERIOS DE ACEPTACION**

Condición de aceptación de entregables. Serán recibidos previa aceptación del administrador del contrato y refrendado por cada jefe de área responsable de cada uno de los procesos.

Condición de aceptación satisfactoria: se considerará que, el proyecto ha concluido satisfactoriamente al implementar los requerimientos establecidos en este documento, con rendimientos acordes a los esperados, avalado por los usuarios responsables de cada proceso quienes mediante oficio deberán dar visto bueno de la integridad de los datos y del funcionamiento a plena conformidad de los mismos.

#### **6.4 CRITERIOS DE ENTREGA**

Se entenderá que la empresa proveedora cumplió con sus obligaciones por los servicios contratados cuando:

El proveedor haya finalizado con las fases y responsabilidades descritas en la sección "Criterios de aceptación" de este documento.

Cuando el proveedor haya cumplido con los cronogramas derivados y exigidos en este documento; así como también se cumplan con todos los objetivos propuestos en la sección de objetivos del proyecto.

#### **6.5 EQUIPOS Y LUGAR DE TRABAJO**

- Las actividades de instalación y configuración de los equipos que albergarán el nuevo sistema deberán ser ejecutadas por el personal del proveedor de manera presencial
- El proveedor deberá contar con los equipos de cómputo de su propiedad que se requieren durante la ejecución del proyecto
- El Fondo designará un espacio adecuado para las labores de implementación coordinado por el administrador del contrato.

#### **6.6 METODOLOGIA DE IMPLEMENTACION**

Durante todo el proceso de configuración, personalización y parametrización del sistema, así como también para la migración de la información de la base de datos, la implementación debe ser en un ambiente de pruebas, para lo cual se utilizará un servidor exclusivo designado por el Fondo para este propósito.

Una vez realizadas y validadas todas las configuraciones, parametrizaciones, ajustes de procesos y personalización del sistema y con la aceptación por parte del administrador del contrato y las personas designadas por el Fondo de Jubilación de la Contraloría General del Estado FCPC para la verificación funcional del sistema, se procederá a la implementación en el servidor designado por el Fondo para el ambiente de producción y la migración de la base de datos actualizada.

Antes de la salida definitiva a producción y durante un tiempo no menor de 2 semanas se deberá realizar pruebas en paralelo entre el sistema actual del Fondo de Jubilación y el nuevo sistema implementado, verificando que los procesos solicitados con la información real generen los resultados esperados y validados anteriormente en los servidores de prueba, durante este tiempo y en caso de ser necesario se deberá realizar todos los ajustes y personalizaciones en el servidor de pruebas antes de subir nuevamente el sistema a producción. Como entregable de este proceso, se deberá elaborar y suscribir un acta con todas las evidencias de las pruebas realizadas y a satisfacción del administrador del contrato y de las personas designadas para la validación del funcionamiento del sistema.

Solo después de ser formalizada el acta de entrega - recepción por ambas partes, proveedor del sistema y personal asignado por el Fondo de Jubilación, el nuevo sistema entrará en producción y reemplazará al sistema actual.

### **7. PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPERADOS**

### 7.1 MODULOS ESPERADOS

La entrega del sistema se realizará instalado y configurado en un ambiente de producción proporcionado por la institución, de acuerdo a las características y/o especificaciones técnicas establecidas por el contratante, el cual deberá disponer la garantía técnica a partir de la fecha de suscripción de la respectiva acta entrega – recepción final, además de soporte técnico de acuerdo a los niveles de servicio y condiciones establecidas por la institución, durante el periodo de vigencia de la garantía técnica.

El sistema informático debe contener como mínimo las siguientes funcionalidades en el módulo correspondiente:

1	MODULO PARTICIPES
11	AFILIACION
	CREACION
	ADMINISTRACION
2	MODULO CUENTA INDIVIDUAL
21	CAPTACION
	PLANILLAS
	CARGA DE APORTES
	CONCILIACION APORTES
	DEVOLUCIONES
22	RENDIMIENTOS
	CALCULO
	ASIGNACION
23	LIQUIDACIONES
	CALCULO
24	DESAFILIACIONES
	CALCULO
3	MODULO CREDITO
31	SOLICITUD
32	ANALISIS
33	APROBACION
4	MODULO CARTERA
41	ADMINISTRACION
42	GENERACION PLANILLAS
43	CARGA PAGOS DE CREDITO
44	CONCILIACION PAGOS
45	DEVOLUCIONES
46	CONDONACIONES
47	NOTAS DE CREDITO
48	NOTAS DE DEBITO
49	DESCUENTO A GARANTES
410	CASTIGO DE CARTERA
5	MODULO COBRANZAS
51	REGISTRO Y ASIGNACION

52	SEGUIMIENTO
53	ACUERDOS DE PAGO
6	MODULO TESORERIA
61	CAJA
	INGRESOS Y EGRESOS
	CAJA CHICA
62	PRESUPUESTO
63	INVERSIONES PRIVATIVAS
64	CUSTODIA DE VALORES
7	MODULO CONTABILIDAD
71	REGISTRO AUTOMATICO
72	REGISTRO MANUAL
73	BANCOS
74	MAYORIZACIONES
75	DESMAYORIZACIONES
76	CIERRE DE PERIODO FISCAL
8	MODULO ACTIVOS FIJOS
81	REGISTRO
82	ALTAS
83	BAJAS
84	MOVIMIENTOS
85	DEPRECIACION, REVALORIZACION Y EROGACION
86	BODEGAS Y MATERIALES
9	MODULO PROVEEDORES
91	REGISTRO
92	COMPRAS
93	ASIGNACION
94	INVENTARIO
10	MODULO TALENTO HUMANO
101	ENTRADAS
102	SALIDAS
103	VACACIONES, PERMISOS, LICENCAS
104	ROLES
105	ANTICIPOS DE SUELDOS
11	MODULO RIESGOS
111	OPERATIVO
112	LIQUIDEZ
113	MERCADO
114	CREDITO
12	MODULO WEB
121	PAGINAS CLIENTES
	SIMULADOR DE CREDITO
	SIMULADOR LIQUIDACION

	CONSULTAS (CUENTA INDIVIDUAL Y SALDO CREDITO)
	CHAT BOR
122	CERTIFICADOS
123	SOLICITUD DE CREDITO
123	CONTRATO DE ADHESION
13	MODULO FACTURACION ELECTRONICA
	EMISION DE FACTURAS Y RETENCIONES
	EMISION DE REPORTES Y ANEXOS REQUERIDOS POR EL SRI
14	MODULO PRESUPUESTO
	PARAMETRIZACION PARA ELABORACION DE PRESUPUESTO
	LIQUIDACION AUTOMATICA DE PRESUPUESTO DE ACUERDO CON EL PERIODO DE TIEMPO INDICADO
	AFECTACION AUTOMATICA DE TRANSACCIONES AL PRESUPUESTO
	REPORTES DE CUENTAS Y PROYECCION
15	MODULO INVERSIONES NO PRIVATIVAS
	ADMINISTRACION INTEGRAL DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES NO PRIVATIVAS
16	MÓDULO DE CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN GENERAL DEL SISTEMAS
17	MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA
18	MÓDULO DE SEGURIDAD Y AUDITORÍA (AUTENTICACIÓN, AUTORIZACIÓN Y LOGS DE AUDITORÍA)
19	MODULO DE ESTRUCTURAS ORGANISMO DE CONTROL
20	REPORTERÍA DINÁMICA Y GERENCIAL

## 7.2 MEDIOS DE VERIFICACION

	PRODUCTOS ESPERADOS	MEDIOS DE VERIFICACION
<b>1</b>	El proveedor deberá realizar el levantamiento, análisis y extracción de la información que posee el Fondo de Jubilacion, en sus bases de datos de Jubilacion, posteriormente el proveedor realizará la migración, su adaptación e importación de la información al esquema de base de datos del nuevo sistema, quienes realizarán los procesos de prueba, cuadros y certificación de la información garantizando la integridad del 100% de los datos originales.	Verificación de la información, acta de entrega - recepción
<b>2</b>	Sistema informático integrado del Fondo de Jubilacion, instalado en el servidor de producción y enlazado a los equipos cliente - servidor; además un respaldo digital de todos los componentes del sistema.	Acta entrega recepción
<b>3</b>	Migración del 100% de la información contenida en las bases de datos	Acta entrega recepción



<b>4</b>	Deberá presentar manuales técnicos de configuración del sistema, diccionario de datos y diagrama entidad relación de la base de datos actualizados y de transferencia de conocimientos del sistema implementado y entregado por el proveedor	Acta entrega recepción
<b>5</b>	Capacitación para el personal del Fondo de Jubilacion que interactúa con el sistema de información	Informe del administrador y documento de conformidad por todos los usuarios del sistema
<b>6</b>	Manuales sobre el uso del sistema informático integrado, detallado, preciso y en idioma castellano de forma física y digital actualizado de fácil manejo, lectura y comprensión por parte de los usuarios	Documentos físicos (manuales) y audiovisuales Acta entrega recepción

Los precios que presente el oferente deberán cubrir con todos los costos directos para el objeto de contratación y demás condiciones requeridas por el Fondo de Jubilacion de la Contraloría General del Estado FCPC.

### 7.3 PLAZO DE EJECUCION

Plazo de ejecución: 180 días calendario, tipo: desde la fecha de notificación que el anticipo se encuentra acreditado.

### 7.4 CRONOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACION

No.	CONCEPTO	DIA	HORA
1	FECHA DE PUBLICACION	05/05/2023	
2	FECHA LIMITE PARA PREGUNTAS	12/05/2023	08:00 a 16:30
3	FECHA LIMITE DE RESPUESTAS Y ACALARACIONES	18/05/2023	08:00 a 16:30
4	FECHA LIMITE DE ENTREGA DE OFERTA TECNICA Y ECONOMICA	25/5/2023	08:00 a 16:30
5	FECHA APERTURA OFERTA TECNICA Y ECONOMICA	02/06/2023	09:00

## 8. EXPERIENCIA GENERAL Y ESPECIFICA DEL OFERENTE:

### 8.1 EXPERIENCIA GENERAL

Presentar actas de entrega – recepción que justifiquen el haber entregado e implementado un software ERP integrado multifinanciero en instituciones públicas o privadas, dentro de los últimos 7 años, contados desde la fecha de publicación del presente proceso.

### 8.2 EXPERIENCIA ESPECIFICA MINIMA

Presentar actas de entrega – recepción que justifiquen el haber entregado e implementado un software ERP en instituciones financieras, fondos complementarios previsionales cerrados tipo III, o en instituciones de seguridad social, en calidad de contratista, dentro de los últimos 5 años contados desde la fecha de publicación del

presente proceso.

### 8.3 PERSONAL TECNICO REQUERIDO Y EXPERIENCIA

Presentar una carta de compromiso de participación que detalle el personal técnico, junto con la siguiente información por cada profesional:

- ✓ Hoja de vida
- ✓ Copia del título registrado en el SENESCYT
- ✓ Certificados que justifiquen haber trabajado como técnico o consultor, por un tiempo mínimo de 12 meses en la implementación de software ER, dentro de los últimos 5 años.

Los certificados deberán especificar el objeto, monto del contrato, porcentaje y tiempo de participación del profesional en el proyecto, así como la función desempeñada.

Si el certificado es emitido por el representante legal del proveedor, deberán demostrar la participación efectiva del personal técnico en la ejecución de los proyectos.

En el caso de que el profesional haya participado como técnico deberá presentar facturas o historia laboral del IESS.

La experiencia técnica se validará, siempre que los profesionales hayan participado en la entrega de proyectos que sean afines al objeto del presente proceso (implementación y/o consultorías de software ERP en instituciones públicas o privadas), de calidad de consultor principal o miembro del equipo técnico.

ORDEN PERSONAL	CANTIDAD
DIRECTOR DE PROYECTO / INGENIERO EN SISTEMAS	1
ARQUITECTO DE SOFTWARE	1
INGENIERO EN SISTEMAS / PROGRAMADOR – IMPLEMENTADOR	2

Director del proyecto: es el profesional que asumirá todas las responsabilidades de la gestión en la implementación del software ERP y otras obligaciones contractuales, sus funciones incluyen la dirección y ejecución del proyecto, así como la coordinación del trabajo con el administrador del contrato.

Arquitecto de software: Ingeniero en sistemas, que cuente con experiencia de ejercicio profesional y experiencia específica de por lo menos 2 proyectos en implementación y/o consultorías de software ERP en instituciones públicas o privadas. Será el encargado de diseñar como interactuarán los componentes del sistema para la implementación de los procesos, bajo la permanente supervisión del director del proyecto.

Programador e implementador (2): Ingeniero en sistemas, con experiencia ejercicio profesional y experiencia específica de por lo menos 1 proyecto de implementación y/o consultorías de software ERP en instituciones públicas o privadas. Serán los encargados de diseñar los diferentes componentes del sistema, bajo la permanente supervisión del director del proyecto.

## 9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

### 9.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: el contratista se obliga a:

Prestar sus servicios en la adquisición e implementación del sistema informático ERP para el Fondo de Jubilación de la Contraloría General del Estado FCPC y todo aquello que

fuere necesario para la total ejecución del contrato, de conformidad con la oferta negociada, los términos de referencia, las condiciones generales y específicas y los demás documentos contractuales.

Para el cumplimiento de los servicios de consultoría, contará durante la vigencia del contrato, con el personal técnico clave señalado en su oferta negociada, conforme al cronograma de actividades aprobado.

Para sustituir personal técnico clave, asignado al proyecto solicitará la previa autorización, por escrito del administrador del contrato.

A solicitud de la entidad fundamentada en la ineficiencia comprobada del personal, a su costo deberá sustituir uno o más de los profesionales, empleados o trabajadores asignados al proyecto.

Solicitará a la entidad la aprobación correspondiente en caso de que requiera personal adicional al indicado en su oferta.

#### **9.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:**

Dar solución a las peticiones y problemas que se presentaren en la ejecución del contrato, en un plazo de 10 días contados a partir de la petición escrita formulada por el contratista.

Proporcionar al contratista los documentos, accesos e información relevante relacionada con los trabajos de consultoría, de los que dispusiera y realizar las gestiones que le corresponda efectuar al contratante, ante los distintos organismos públicos, en un plazo de 5 días contados a partir de la petición escrita formulada por el contratista.

Suscribir las actas de entrega recepción de los trabajos recibidos, y, en general cumplir con las obligaciones derivadas del contrato.

### **10. FORMA DE PAGO**

Anticipo: el Fondo de Jubilación de la Contraloría General del Estado FCPC entregará al contratista el 50% del valor del contrato a manera de anticipo. El cual deberá ser respaldado a través de la entrega de una póliza de buen uso de anticipo o letra de cambio, dependiendo el monto de la oferta.

Si la propuesta económica es hasta los 35.000,00 USD se deberá suscribir letra de cambio. Si la propuesta económica es desde los 35.001,00 USD se deberá emitir la póliza.

Valor restante del servicio: el pago final del 50% se realizará una vez entregada la totalidad de los productos, debidamente aprobadas por el administrador del contrato, a través de los informes y acta de entrega recepción definitiva, haber capacitado al personal designado por la institución y puesto en funcionamiento el sistema contratado.

### **11. GARANTIAS**

Por la naturaleza del objeto contractual, el contratista deberá extender a favor del Fondo de Jubilación de la Contraloría General del Estado FCPC las siguientes garantías:

Póliza de buen uso de anticipo: por el valor total que se entregará como anticipo y sobre el plazo del contrato. La cual debe ser incondicional, irrevocable y de cobro inmediato.

Póliza de fiel cumplimiento de contrato: correspondiente al 5% del valor del contrato.

Garantía técnica del producto, mínimo de un año; las correcciones de errores y modificaciones en caso de que las hubiere, el contratista se comprometen a realizarlo sin costo alguno.

El tiempo de garantía técnica empezará desde la fecha de suscripción del acta de entrega recepción final del objeto de contratación.

### 11.1 GARANTIAS TECNICAS DE CUMPLIMIENTO DEL PRINCIPIO DE VIGENCIA TECNOLOGICA

El contratista deberá garantizar la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, así como la corrección de los Bugs e Issues reportados, cumpliendo con los niveles de servicio y condiciones para el soporte técnico, soluciones temporales y definitiva establecidas por el Fondo de Jubilacion de la Contraloría General del Estado FCPC.

El mantenimiento correctivo durante la vigencia de la garantía técnica se efectuará de acuerdo con los niveles de servicio definidos por la institución y comprenderá la corrección inmediata del o los Bugs e Issues reportados por el técnico responsable, así como la obligación de ejecutar todas las acciones necesarias para garantizar su funcionalidad y operatividad, será sin costo adicional alguno para el Fondo de Jubilacion.

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DEL CASO	MODALIDAD DE COMUNICACIÓN O APERTURA DEL CASO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO MAXIMO DE DIAGNOSTICO	TIEMPO MAXIMO DE SOLUCION	FORMA DE TRABAJO	ENTREGABLES
ALTA	EL SISTEMA DEJA DE FUNCIONAR Y NO ES POSIBLE REANUDARLO	CORREO ELECTRONICO, LLAMADA TELEFONICA O WHATSAPP	1 HORA	1 HORA	4 HORAS	EN SITIO / VIRTUAL	INFORME DEL CONTRATISTA QUE DETALLE COMO MINIMO: LAS ACTIVIDADES REALIZADAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

MEDIA	EL SISTEMA FUNCIONA PARCIALMENTE O DE FORMA INTERMITENTE	CORREO ELECTRONICO, LLAMADA TELEFONICA O WHATSAPP	1 HORA	1 HORA	8 HORAS	EN SITIO / VIRTUAL	INFORME DEL CONTRATISTA QUE DETALLE COMO MINIMO: LAS ACTIVIDADES REALIZADAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
BAJA	ALERTAS EN LOS MENSAJES DE ERROR	CORREO ELECTRONICO, LLAMADA TELEFONICA O WHATSAPP	1 HORA	1 HORA	12 HORAS	EN SITIO / VIRTUAL	INFORME DEL CONTRATISTA QUE DETALLE COMO MINIMO: LAS ACTIVIDADES REALIZADAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dependiendo del canal por el cual se haya reportado el incidente o problema, el "tiempo de respuesta" es el que transcurre entre la notificación o apertura del caso y la asistencia del personal del contratista en sitio.

El "tiempo máximo de diagnóstico" es el que transcurre entre la asistencia en sitio hasta el diagnóstico del incidente o problema.

El "tiempo máximo de solución" está definido como el tiempo desde que se diagnostica el incidente o problema, hasta su solución definitiva. Este tiempo se lo podrá extender siempre y cuando, a solicitud del contratista, el administrador del contrato autorice a través de un documento este cometido.

## 12. MULTAS

Las multas se impondrán por retraso en la ejecución de las obligaciones contractuales conforme al cronograma, así como por incumplimientos de las demás obligaciones contractuales, las que se determinarán por cada día de retraso; las multas se calcularán sobre el porcentaje de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en el contrato.

El contratista conviene en pagar al Fondo de Jubilacion, en concepto de multa, la cantidad equivalente al uno por mil (1x1000) de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse, por cada día de retraso e incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el presente instrumento para la entrega del servicio por parte del contratista.

En todos los casos, las multas serán impuestas por el administrador del contrato el cual establecerá el incumplimiento, fechas y montos.

Las multas impuestas al contratista pueden ser impugnadas en sede administrativa, a través de los respectivos recursos, o en sede judicial o arbitral.

### 13. VIGENCIA DE LA OFERTA

Las ofertas se entenderán vigentes hasta 30 días calendario. En caso de que no se señale una fecha estará vigente hasta la celebración del contrato.

No se tomarán en cuenta las ofertas entregadas en otro lugar o después del día y hora fijados para su entrega recepción.

### 14. ANEXOS

Anexo 1

### 15. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Elaboración del documento	02-05-2023

### 16. RESPONSABLES DE ELABORACION, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Actividad	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboración	Ing. Verónica Suquillo Y responsables de los procesos	Asesora Técnica Responsables de los procesos	02-05-2023
	Lic. Marco Martínez	Gerente	
Revisión	Dra. Lía Rivera	Asesora Jurídica	04-05-2023
	Lic. Marco Martínez	Gerente	
Aprobación	Lic. Marco Martínez	Gerente	04-05-2023