

Banco Hipotecario del Uruguay

LICITACIÓN PÚBLICA

NRO. 1/2021

**OBJETO: ADQUISICIÓN, IMPLANTACIÓN y
MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE CORE
BANCARIO**

FECHA DE APERTURA DE OFERTAS: 13/12/2021


HORA: 13 horas

LUGAR: en línea en la página de compras estatales (www.comprasestatales.gub.uy).

COSTO DEL PLIEGO: USD 3.000 más IVA

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"


	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 2 de 55

ÍNDICE

1.	OBJETO DEL LLAMADO	5
2.	CONTEXTO Y ANTECEDENTES	5
2.1.	INFORMACION GENERAL BHU	5
3.	PROYECTO CAMBIO DE CORE	5
3.1.	ESPECIFICACIONES FUNCIONALES Y TECNICAS	7
3.1.1.	INVENTARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	7
3.1.2.	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	7
3.1.3.	REQUERIMIENTOS NORMATIVOS DE ORGANISMOS REGULADORES	8
3.1.4.	SOFTWARE NACIONALIZADO	8
3.1.5.	INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS	9
3.1.6.	REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	11
3.1.7.	REQUERIMIENTOS RELACIONADOS AL LICENCIAMIENTO	12
3.1.8.	ACCESO A CODIGOS FUENTES	12
3.1.9.	DEPOSITO DE CODIGOS FUENTES	13
3.1.10.	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA Y DEL PRODUCTO	14
3.2.	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR	15
3.2.1.	Implementación del proyecto	15
3.2.2.	Requerimientos de Cambio	17
3.2.3.	Soporte Técnico de Mantenimiento	17
3.2.3.1.	Especificaciones del servicio de Soporte	17
3.2.3.2.	Acuerdo de Nivel de Servicio	19
3.2.3.3.	Mantenimiento Correctivo	22
3.2.4.	Mantenimiento Evolutivo	23
4.	ESTRATEGIA DE IMPLANTACIÓN	23
4.1.	METODOLOGIA DE TRABAJO	23
4.1.1.	MODELO DE GOBIERNO DEL PROYECTO	23
4.1.3.	PROCESOS INFORMÁTICOS	24
4.1.4.	CONTROL DE VERSIONES	24
4.2.	PLAN DE TRABAJO	24
4.2.1.	EQUIPO DE TRABAJO	25
4.2.2.	CRONOGRAMA TENTATIVO DE PROYECTO	26
4.2.3.	CAPACITACIÓN	26
4.2.4.	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	27
4.2.5.	PRUEBAS	28

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy


Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 3 de 55

4.2.6.	MIGRACION	29
4.2.7.	PUESTA EN PRODUCCIÓN	30
4.3.	ETAPAS DEL PROYECTO	30
4.3.1.	FASE DE PLANIFICACION	31
4.3.2.	FASE DE DESARROLLO Y PRUEBAS	33
4.3.3.	FASE DE IMPLANTACIÓN	35
4.3.4.	FASE DE PUESTA EN PRODUCCIÓN E INICIO DE OPERACIONES	36
4.3.5.	FASE DE GARANTÍA Y SOPORTE	36
4.3.6.	SEGUIMIENTO Y MONITOREO	37
5.	PRECIO A COTIZAR	37
5.1.	FORMA DE PAGO	38
6.	ETAPAS POSTERIORES A LA PUBLICACIÓN DEL LLAMADO	39
6.1.	REUNIÓN INFORMATIVA	39
6.2.	RECEPCIÓN DE OFERTAS	39
6.3.	APERTURAS DE OFERTAS	39
6.4.	WORKSHOP	40
6.5.	DEFENSA DE LA PROPUESTA	40
7.	DOCUMENTOS DEL LLAMADO	40
8.	NORMAS Y DISPOSICIONES ESPECIALMENTE APLICABLES	41
9.	COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES	42
10.	ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO	42
11.	DISCREPANCIAS TÉCNICAS	42
12.	PRÓRROGA DE APERTURA DE OFERTAS	42
13.	ANULACIÓN DEL LLAMADO	43
14.	MANTENIMIENTO DE OFERTA	43
15.	PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	44
16.	REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISIBILIDAD	44
17.	DOCUMENTACIÓN ADICIONAL	45
18.	PLAZO COMPLEMENTARIO	45
19.	PRECIO Y COTIZACIÓN	46
20.	AJUSTE DE PRECIOS	46
21.	APERTURA DE OFERTAS	46
22.	ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE OFERTAS	47
22.1.	FORMALIDADES	47
22.2.	VALORACIÓN	47
22.3.	VERIFICACIÓN	48
23.	MEJORA DE OFERTAS Y NEGOCIACIONES	48

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 4 de 55

24. ADJUDICACIÓN	48
25. NOTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA Y CONTRATACIÓN	49
25.1. NOTIFICACIÓN	49
25.2. OBLIGACIONES LABORALES	49
25.3. LEY Nº 19.196 RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	49
25.4. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	49
25.5. FIRMA DE CONTRATO	50
25.6. PLAZO ADJUDICADO	51
25.7. MANTENIMIENTO DEL EQUILIBRIO CONTRACTUAL	51
26. CESIONES DE CRÉDITOS	51
27. RECEPCIÓN	52
28. PAGOS	52
29. LIBERACIÓN DE GARANTÍAS	52
30. MULTAS Y PENALIDADES	52
31. RESCISIÓN POR PARTE DEL BHU	54
32. RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO	54
33. CONTINUIDAD DEL SERVICIO	54
34. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES.	54
35. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA.	55

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 5 de 55

1. OBJETO DEL LLAMADO

El Banco Hipotecario del Uruguay (en adelante BHU) realiza llamado para la adquisición, implantación y mantenimiento de una Solución de Core Bancario (en adelante “Core”), cubriendo las condiciones comerciales, funcionales, de servicio y tecnológicas especificadas en el presente Pliego y sus Anexos.

2. CONTEXTO Y ANTECEDENTES

2.1. INFORMACION GENERAL BHU

El Banco cuenta con una Casa Central situada en Montevideo y 6 (seis) Sucursales ubicadas en Ciudad de la Costa, Maldonado, Colonia, Melo, Rivera y Salto.

Misión del BHU:

Ser un banco con oferta de crédito continua y competitiva, con promoción del ahorro, que facilita soluciones de vivienda a las familias, mediante mecanismos transparentes.

Participar en el mercado en forma activa en consonancia con las políticas establecidas por el MVOT.

Visión del BHU:

Ser reconocido como una institución financiera líder, referente como empresa pública y bancaria por su solidez y buenas prácticas, sustentada en funcionarios comprometidos con la misión y sus valores; que cumple con el rol que le establece la sociedad uruguaya.

3. PROYECTO CAMBIO DE CORE


El BHU se encuentra embarcado en el Programa de Transformación de los Sistemas de Información, apuntando a la modernización de los sistemas informáticos del banco, buscando dotarse de las herramientas para hacer frente a un entorno más competitivo y cambiante.

El programa incluye 4 proyectos:

- cambio del Core Bancario
- cambio de GRP: por su sigla en inglés Government Resource Planning,
- adquisición de un CRM: por su sigla en inglés Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con clientes,

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 6 de 55

- mejora de la Calidad de Datos.

La gobernanza del proyecto Core estará a cargo de un Gerente del Proyecto designado por el BHU, y restante arquitectura de gobierno del proyecto, según lo descrito en el Anexo 14.

El alcance del Proyecto Cambio de Core Bancario abarca los procesos del negocio y de apoyo a la gestión del banco y las interfaces con los restantes sistemas del Banco al momento de la implantación.

Los módulos que serán objeto de este llamado son:


- Cajas
- Contabilidad
- Clientes
- Cuentas de Ahorro y Depósitos a Plazo Fijo
- Finanzas
- Garantías
- Inmuebles
- Préstamos
- Requerimientos Generales
- Requerimientos Tecnológicos
- Requerimientos Normativos
- Riesgos
- Retenciones
- Seguridad
- Tarifario y otras parametrizaciones.

Los módulos de Cajas y Contabilidad deberán formar parte del producto o suite de productos del mismo fabricante que componen la solución integral de Core Bancario.

Se estima que operarán en el sistema una cantidad aproximada de 500 usuarios, considerando los funcionarios, pasantes y recursos tercerizados de varios tipos que desempeñan tareas hoy en el Banco (este número no

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 7 de 55

incluye usuarios de clientes de autoservicios, por ejemplo sitio web). A marzo del 2020 el Banco cuenta con aproximadamente 360.000 clientes.

3.1. ESPECIFICACIONES FUNCIONALES Y TECNICAS

3.1.1. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el manual del *Anexo 03 - MN.GEC.01 - Productos de ahorro, préstamos y servicios.docx* se describen los productos que comercializa el banco actualmente.

Sin perjuicio de lo cual, existen varios productos que si bien hoy no se comercializan más (y por lo tanto no están en dicho manual), es necesario contemplar el manejo del stock remanente. El comportamiento de dichos productos está incluido en los requerimientos contenidos en los anexos correspondientes. En el *Anexo 04 - Productos Comerciales* se detalla el inventario de productos de Créditos, Ahorros y Servicios con los que cuenta el Banco.

3.1.2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

La Solución ofertada debe brindar una solución a la lista de requerimientos funcionales que se adjunta en el *Anexo 05 – Requerimientos Funcionales*. Los productos, funcionalidades o aspectos en general solicitados en estos Requerimientos que pueden tener alguna particularidad o comportamiento especial son descriptos en mayor detalle en el *Anexo 12 - Especificaciones Complementarias*.

El banco clasificó los requerimientos funcionales de la siguiente forma:

R: Requerimientos que deberán ser ofertados y cumplidos dentro del alcance del proyecto. En la oferta deberá aclararse si el requerimiento se cumple Nativamente (N), es decir que el Core lo soporta y alcanza con configurar o parametrizar, Parcialmente completando con desarrollo (P), o necesita ser Desarrollado totalmente durante el proyecto (D). En el caso de cobertura parcial se deberá detallar en la columna correspondiente, qué se cumple y qué no nativamente. En ambos casos (desarrollo parcial o total) se debe indicar las horas totales necesarias para cumplir con el requerimiento.

RO: Estos son requerimientos opcionales. Los proveedores deberán indicar si cuentan con la funcionalidad de forma Nativa (N), es decir que la misma puede ser cumplida por medio de configuración o parametrización (sin desarrollo) y no significa un costo para el banco incorporarla, o si debe ser Desarrollada (D) total o parcialmente, en cuyo caso deberán ser cotizadas la cantidad de horas para cumplir el requerimiento. Los mismos pueden ser

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 8 de 55

adjudicados, adquiridos durante el proyecto o luego de la salida en producción, o no ser adquiridos según criterio del BHU.

Tanto para los requerimientos R como los RO, el banco espera contar con una descripción de la forma de cobertura, por lo que los proveedores deberán brindar un nivel de detalle suficiente según lo solicitado en el *Anexo 05 – Requerimientos funcionales*, explicando para el caso de que no se cuente con la funcionalidad la forma en cómo se va a resolver y en el caso de contar con la funcionalidad una breve descripción de cómo está resuelto. En la etapa de evaluación de las ofertas, el BHU podrá coordinar con los oferentes consultas o reuniones informativas o aclaratorias sobre la oferta presentada o sobre alguna funcionalidad en particular.

3.1.3. REQUERIMIENTOS NORMATIVOS DE ORGANISMOS REGULADORES

Sin perjuicio del cumplimiento de los requerimientos funcionales solicitados según el *Anexo 05- Requerimientos funcionales*, los proveedores deberán cumplir con todos los requerimientos legales, tributarios y normativos vigentes a la fecha de la salida en producción, incluyendo aquellos reportes particulares para el BHU. Asimismo, deberán garantizar la incorporación de los nuevos requerimientos para dar cumplimiento a las modificaciones o incorporaciones normativas solicitadas por los Organismos Reguladores, sin costo adicional para el BHU.

La empresa adjudicataria deberá prever un inicio temprano de esta etapa, contando con analistas funcionales con conocimientos regulatorios que analicen la normativa y escriban las especificaciones necesarias para que el equipo de desarrollo de la empresa pueda realizar la programación necesaria en la solución. El BHU podrá actuar como validador funcional, pero no como especificador al detalle.

Lo descripto precedentemente regirá tanto durante el proyecto como durante el contrato de soporte posterior a la salida en producción.

Una vez en producción, en caso de incumplimiento en los plazos de entregas y validación de los reportes u otros entregables regulatorios el Banco trasladará a la empresa contratada el importe de las multas que pudieran generarse a causa del atraso. Se podrá asimismo adicionar un importe igual al de las multas en caso de haber sido afectada seriamente la reputación del BHU. La validación de los entregables por parte del Banco así como los plazos referidos, estarán sujetos a las disposiciones y aceptaciones sobre los mismos realizadas por el regulador, de así corresponder.

3.1.4. SOFTWARE NACIONALIZADO

Se valorará positivamente que el proveedor cuente en la actualidad con una versión de la solución instalada y funcionando en alguna otra institución bancaria en el Uruguay. Se entiende por instalada y funcionando que la

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 9 de 55

solución haya estado en producción durante al menos 6 meses en forma continua y estable, e incluya en funcionamiento a todos los módulos solicitados en Requerimientos Funcionales de este Pliego (a excepción de los Módulos de Inmuebles y Retenciones), conteniendo además todos los requerimientos legales, tributarios y normativos que aplican para el país. En este caso los oferentes deberán declarar en los anexos de antecedentes el cumplimiento de esta condición.

Las empresas que no acrediten el cumplimiento de esta condición deben presentar en su oferta la planificación para cumplir con todos estos requisitos de nacionalización, incluyendo alcance, metodología de trabajo, estimación de esfuerzo de análisis y desarrollo, plazos, recursos y perfiles a asignar a esta tarea.

En ambos casos se exigirá al menos un recurso con el perfil de asesor en cuestiones normativas del país (que podrá ser subcontratado por el proveedor), con experiencia acreditada en el tema. En el caso de software no nacionalizado deberán tener dedicación completa al proyecto.

3.1.5. INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS

La solución de Core bancario deberá integrarse con otros sistemas internos y externos que utiliza hoy el BHU. En el *Anexo 07 - Integraciones* se detallan las interfases requeridas que deberá ser completado en la oferta por parte del proveedor.

A modo de ejemplo, algunos de los sistemas involucrados son:

- Buxis: sistema de recursos Humanos
- Sisinfo GRP: sistema que abarca los procesos de compras, presupuesto, proveedores y pagos
- SGI (Aghaton): sistema de valores y otras operaciones de tesorería
- Uruware: Facturación electrónica
- Red de corresponsales: Abitab, Red Pagos, Sistarbank, Correo, ANV u cualquier otro corresponsal que este operativo al momento de la implantación
- CRM: sistema de gestión de la relación con los clientes
- Axentria: sistema de digitalización y gestión documental
- BEVSA: bolsa de Valores
- URUTEC: pagos interbancarios (SPI), cámara compensadora de Cheques
- BDN: Base de datos negativa para control de cumplimiento
- Finder: Sistema para administrar el "Conozca a su cliente" para control de cumplimiento

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 10 de 55

- DNIC: Dirección nacional de identificación civil

El tipo de integración requerido para cada interfaz así como la periodicidad pueden ser variables.

Hoy se utilizan estas distintas estrategias de intercambio:

- Servicios Web: para intercambio de información online.
- Paquetes SSIS: para cargas masivas batch entre bases de datos de uno y otro sistema (bandejas), con lógica incorporada para transformaciones, consolidaciones, depuración y pasaje a histórico de datos, entre otros.
- Archivos: Intercambio por planillas electrónicas, XML o archivos planos. Se utilizan por ejemplo: para envío de montos a retener a cada uno de los agentes de retención, para envío y recepción de movimientos de cuentas del MVOT, para carga masiva de clientes INAU, archivos de conciliación de Remesas, entre otros.

En la implementación actual para la mayor parte de las interfases online de los sistemas con el Core se utilizan servicios intermedios (Área de Integración BHU), que actúan como proxys.


Estos proxys tienen -dependiendo del caso- mayor o menor lógica propia incorporada y resuelven también temas tales como seguridad, certificados de confianza. Permiten también la separación en zonas de red (WAN, LAN). Dentro de este grupo de servicios proxy que hoy ofrece el Área de Integración BHU, destacamos en particular los servicios de Cobranza Externa y Depósitos, que son una pieza fundamental en la operativa del banco ya que un gran porcentaje de la cobranza y depósitos entran por esa vía (corresponsales). En caso de optar por sustituir totalmente estos servicios y/o de resultar imprescindible la realización de cambios en la mensajería, se debe tener en cuenta el impacto que significa ya que ese cambio debe planificarse y ejecutarse en forma coordinada con todos los agentes de cobranza.

El proveedor podrá sugerir para cada uno de estos servicios proxys disponibles en el Área de Integración BHU la conveniencia o no de su utilización, o se redefiniría la interfaz para que sea resuelta entre el Core y el sistema origen/destino mediante otros mecanismos alternativos. La decisión final será del Banco.

Se valorará la presentación de una solución de Middleware (propia o de terceros), que permita facilitar la gestión de todos los servicios necesarios para la integración de los sistemas del banco. Deberá especificarse para este Middleware su función y alcance, aspectos que resuelve automáticamente, si permite la instalación de servicios de terceros o solamente del propio Core y toda información que aporte a la evaluación. En caso de que implique un costo adicional especificarse desglosado en la propuesta (por ser un ítem opcional)

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 11 de 55

y podrá ser adjudicado, adquirido durante el proyecto o luego de la salida en producción o no ser adquirido, a criterio del BHU.

3.1.6. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

La Solución ofertada debe brindar una solución a la lista de requerimientos que se adjunta en *Anexo 06 – Requerimientos Tecnológicos*. Los proveedores deberán establecer el grado de cumplimiento para cada uno de esos requerimientos tecnológicos, indicado según lo establecido en dicho anexo si cumple o no cumple con lo solicitado.

Se deberá incluir en la oferta y mantener actualizado durante la ejecución del proyecto documentos de arquitectura de la aplicación incluyendo integraciones previstas, esquemas de implantación y toda documentación que permita una adecuada comprensión de la solución.

El adjudicatario deberá poner a disposición cada vez que sea requerido los manuales de usuario, herramientas de desarrollo y configuración, documentos de diseño, inventario de codigueras y mensajes, el diccionario de datos actualizado, el modelo de entidades/relaciones indicando controles de integridad, y toda información actualizada en general que permita al Banco entender la solución y explotar los datos de acuerdo con sus necesidades.

Se deberá entregar todos los manuales técnicos de procedimientos de administración y operaciones (respaldos, monitoreo de servicios), de configuración e instalación, de actualización de versión y de Pasaje a producción, además de explicitar cuál es la estrategia y herramienta que se utiliza para el control de versiones.

Todos estos manuales y documentación deberán estar en idioma español.

Asimismo, el proveedor deberá detallar en su oferta la metodología y herramientas del proceso de diseño y desarrollo de la solución. Debe prever como mínimo con ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación, preproducción y producción. Los ambientes de pruebas, capacitación, preproducción y producción deben alojarse en el centro de cómputos del BHU (o donde éste lo disponga) y debe definirse de acuerdo con el personal técnico de dicha organización el procedimiento de puesta en producción. Podrán definirse ambientes adicionales, aspecto a ser definido y acordado con el Banco en el marco del proyecto.

El proveedor deberá entregar en su oferta las necesidades de infraestructura (hardware, software de base y otros necesarios) para el trabajo en los distintos ambientes, para todas las etapas del proyecto, en particular para el inicio del proyecto para prever su disponibilidad.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 12 de 55

3.1.7. REQUERIMIENTOS RELACIONADOS AL LICENCIAMIENTO

Los oferentes deberán establecer el esquema de licenciamiento sobre la base de los módulos solicitados y las características del Banco. Las licencias se otorgarán a perpetuidad, en cantidad suficiente para el correcto funcionamiento de la solución ofertada. Este punto aplica tanto para los productos de propiedad del oferente como de aquellos productos de terceros requeridos por los mismos.

En ese sentido las licencias deberán permitir la correcta y completa operativa por parte de los funcionarios del BHU sobre el ambiente productivo, así como el mantenimiento evolutivo y correctivo por parte de las personas que el Banco designe, debiéndose asegurar también la disponibilidad para operaciones (parametrización, pruebas, capacitaciones, etc.) sobre todos los ambientes definidos o a definirse.

El oferente deberá garantizar la legitimidad de los derechos que se licencien, para lo que deberá acompañar constancia emitida por el titular de los Derechos de Software. En caso de que el oferente sea el propietario de la o las licencias, deberá acreditar esa propiedad con los certificados pertinentes, debidamente legalizados, y traducidos en caso de ser necesario. En caso de no ser propietario de la licencia, se deben acreditar los derechos sobre la misma.

El oferente por la sola presentación de su oferta asume exclusiva responsabilidad por cualquier reclamación que sea dirigida al BHU y se obliga a mantenerlo indemne por cualquier daño directo o indirecto que éste pudiera sufrir como consecuencia del incumplimiento del oferente a cualquier norma vigente en relación con los derechos de autor y propiedad intelectual. El oferente asumirá a su cargo los costos de la defensa ante cualquier reclamo de que pueda ser objeto el BHU por el uso del Software, indemnizando por todos los perjuicios que tal reclamo le cause.

El oferente deberá acompañar las reglamentaciones de uso de las licencias ofertadas.

3.1.8. ACCESO A CODIGOS FUENTES

Los oferentes deberán entregar un detalle de las diferentes capas de código fuente que componen la solución. A su vez se deberá indicar en cada una de ellas la forma de acceso y disponibilidad.

El adjudicatario deberá entregar el código fuente de la “capa banco” y otras capas a las cuales el Banco pueda acceder para realizar su mantenimiento, aclarando el alcance de las mismas y las restricciones que pudieran existir.

El banco podrá eventualmente solicitar acceso de lectura sobre cualquier código fuente o en su defecto pseudocódigo de alguna funcionalidad o cálculo de la solución con fines de auditoría.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 13 de 55

3.1.9. DEPOSITO DE CODIGOS FUENTES

El proveedor deberá depositar el código fuente (sea del licenciente o terceros) de la totalidad de la solución a implantar y toda la documentación técnica asociada de la última versión instalada en producción y de las sucesivas actualizaciones, bajo contrato de tipo “*Escrow Agreement*”. El objetivo del contrato es encargar a un tercero la custodia de un bien (en el caso, el soporte tecnológico - magnético, óptico o de otro tipo - que contiene el código fuente) hasta la ocurrencia de un evento determinado. Se deberá especificar en la oferta el lugar de custodia y las características del ambiente donde estará depositado el bien, así como la persona o entidad que oficiará de custodio/depositario. Todo cambio en dicho contrato deberá ser acordado previamente con el Banco.

El adjudicatario mantendrá un registro de las actualizaciones de las versiones. Dichas actualizaciones y el código fuente de las mismas, será objeto del Escrow Agreement indicado, a cuyos efectos, se deberá establecer en el contrato el plazo y proceso que deberá seguirse para sustituir el código fuente depositado, por el código fuente actualizado, toda vez que ocurra una actualización

En caso de que la empresa contratada, por cualquier motivo, dejara de prestar servicios al Banco, deberá suministrar los códigos fuente y los documentos asociados a la última versión de la solución implantada en el Banco.

En caso de incumplimiento de lo establecido en el párrafo que antecede, o en caso de causa relevante que lo justifique (a modo de ejemplo y sin que signifique taxatividad o limitación de clase alguna: incumplimiento del licenciente a las obligaciones asumidas con el Banco, disolución, liquidación o suspensión de actividades de la empresa licenciente, etc.), el Banco, y a su solo requerimiento, deba acceder a la información custodiada, se notificará a la empresa licenciente (de ser posible) y a la tercera parte depositaria. Esta, en el plazo máximo de 72 horas deberá cumplir con la entrega solicitada mediante acta labrada, no pudiendo anteponer ante el Banco razón de tipo alguno que justifique denegar la entrega. En caso de incumplimiento se aplicarán las multas establecidas en el numeral MULTAS Y PENALIDADES a la adjudicataria y las multas a la parte depositaria que deberán incluirse en el contrato de Escrow Agreement. Lo anterior es sin perjuicio del derecho del Banco de reclamar del licenciente y del depositario los daños y perjuicios que se le ocasionen.

Se deberá especificar por la empresa licenciente los gastos y honorarios del depositario del Escrow Agreement, que correrán por cuenta del banco.

Se deberá prever en el Escrow Agreement la posibilidad por parte del Banco de realizar auditorías con la finalidad de controlar y monitorear el correcto cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa licenciente y el depositario.

Las ofertas deberán identificar el depositario propuesto y acompañar una cotización por los servicios de depósito a contratarse, suscrita y avalada por aquel.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 14 de 55

3.1.10. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA Y DEL PRODUCTO

Se valorará positivamente que el oferente tenga oficina o representante en el país.

Esta información deberá presentarse en el documento *Anexo 08 – Formulario de Organización de la empresa*.

El BHU se reserva el derecho de realizar las verificaciones que entienda pertinentes de todos los antecedentes presentados por la empresa o grupo de empresas, consorcios, subcontratos, o sobre el producto, proyectos, relación de plazos de implantación proyectados con plazos efectivos de implantación, entre otros.

Se podrán presentar como parte de los antecedentes a analizar en la etapa de evaluación, los de la empresa, empresas en proyecto de consorcio, y los de los subcontratos declarados y presentados en forma (constando su aceptación expresa), antecedentes que computarán a los efectos de la asignación de puntajes en la primera etapa de la evaluación (punto 6.3).

Los oferentes deberán presentar un informe de juicios terminados o en curso con clientes, cuya información podrá ser objeto de verificación por el BHU, por los medios que estime pertinente.

Entorno y sustentabilidad del producto ofertado

Deberá presentar esta información según lo solicitado en *Anexo 09 - Formulario de Entorno y Sustentabilidad del Producto Ofertado*.

El BHU se reserva el derecho de solicitar a la empresa presentaciones del producto, visita a bancos clientes in situ o por algún otro medio, de modo de permitir profundizar en el entendimiento del sistema.

Antecedentes de Proyectos

Deberán presentar antecedentes de proyectos de implantación del producto ofertado (máximo 10).

El proveedor o fabricante de la solución deberá acreditar haber realizado en los últimos 7 años al menos una implantación exitosa del producto ofertado en la región de Sudamérica.

Se entiende por implantación exitosa a los efectos del presente llamado, que el producto haya estado en producción durante al menos 6 meses en forma continua y estable, y actualmente estén en funcionamiento la mayoría de los módulos solicitados en los Requerimientos Funcionales de este Pliego (incluyendo de forma indispensable los módulos de Créditos y Contabilidad). Se requiere la presentación de la documentación que avale su cumplimiento.

Se deberá presentar una planilla correspondiente al Proveedor de Software y otra correspondiente a la Consultoría de Implantación, según *Anexo 10 – Matriz de Antecedentes en Proyectos Similares*.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 15 de 55

Si el oferente lo entiende relevante, podrá presentar información adicional para cada antecedente, a los efectos de brindar una mejor descripción sobre su experiencia.

3.2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

3.2.1. Implementación del proyecto

Se enumeran las características del servicio a contratar para la implementación del proyecto. Esta lista es una enunciación conceptual.

- **Consultoría de Implantación:** Se requiere un servicio de consultoría de implantación del sistema Core de acuerdo al contenido del *Anexo 11 –Roles y Responsabilidades*. Estos servicios comprenderán entre otros los roles de Planificación Detallada, Aseguramiento de Calidad en los desarrollos, pruebas unitarias y entregables, Análisis y Especificaciones Funcionales, coordinación de los Talleres de Adopción, coordinación de la Migración, parametrizaciones y configuración, seguimiento del cronograma, aseguramiento de la Transferencia de Conocimientos, coordinación de capacitaciones y simulaciones previas a la salida en producción.

Para estas tareas de Consultoría de Implantación el proveedor de software podrá asociarse a una empresa consultora. Se valorará la experiencia en implantaciones del Core ofertado o en su defecto de otros productos Core bancarios asimilables. En caso de que se proponga que la Consultoría sea realizada por integrantes de la propia empresa proveedora de software, los roles y recursos a asignar deberán estar claramente diferenciados de los asignados al resto de las tareas del proyecto.

- **Adecuación de la solución:** En función de definiciones contenidas en el presente Pliego y los requerimientos funcionales y no funcionales detallados en *Anexos 05 y 06*, así como la integración con los otros sistemas según *Anexo 07*. Dicha adecuación podrá realizarse por parametrización del sistema o nuevos desarrollos. Toda adecuación que se realice deberá quedar documentada ya sea en el manual y/o documentación técnica a entregar.
- **Soporte técnico** de la solución durante las distintas etapas del proyecto.
- **Instalación de la solución** en los distintos ambientes definidos para el proyecto (por ejemplo: desarrollo, testing, capacitación) según entregables acordados en la fase de planificación, incluyendo la migración. Asegurar la nivelación de los ambientes del proyecto, tanto en términos de versiones del sistema, como de parametrizaciones y datos.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 16 de 55


- **Resolución de incidentes** en las pruebas (integración, operacional, usuarios, etc.), así como de la estabilización de los distintos módulos en producción.
- **Asesoramiento técnico integral** en el funcionamiento de la solución. Incluye recomendaciones en cuanto al sizing de infraestructura y tuning para optimizar el funcionamiento.
- **Capacitación** sobre aspectos funcionales y técnicos. La misma deberá culminar previo a la puesta en producción.
- **Migración de datos** del Core actual del Banco, asegurando la continuidad de las operativas que se manejan.
- **Transferencia de Conocimientos**, técnica y funcional al personal que el Banco designe.
- **Realización de pruebas unitarias**, de interfaces con otros sistemas del BHU y externos, y de operabilidad de la solución a implantar (las pruebas funcionales, de integración general y de aceptación las realizará el Banco con el personal o empresa contratada que designe a tales efectos).
- **Servicio de soporte en estabilización:** Se deberá incluir el servicio un equipo “on site” 5 x 8 (estando disponible en las instalaciones del BHU entre las 11:00 y las 19:00 horas, con guardias fuera de horario también en días no hábiles), durante la puesta en producción y los días siguientes hasta que el sistema esté estabilizado. Este equipo “on site” deberá estar presente también en la ejecución de al menos la primera cadena de cierre diario y de fin de mes. El equipo debe haber sido parte del equipo de proyecto durante la implantación y debe contar con capacidad para resolver incidentes técnicos y funcionales a los efectos de apoyar al Banco en la solución de dudas, problemas operativos y participación en la mesa de ayuda funcional.

La estabilización del sistema estará condicionada por la correcta funcionalidad de los procesos críticos del banco donde debe estar incluido al menos un cierre de fin de mes. No deben existir incidentes críticos pendientes de resolución.

- **Acompañamiento en Procesos Críticos:** Después de la salida en producción, se deberá contar con un refuerzo técnico y funcional “on site” disponible en las instalaciones del BHU al momento de ejecución de los procesos de cierre, y posteriormente cuando se realice el control de sus resultados, manteniendo asimismo un servicio de guardia fuera de esos horarios (hasta que se den por culminados y validados los resultados). Dentro de los procesos críticos a contemplar se encuentran, al menos:
 - o El segundo cierre de balance mensual y su emisión de reportería regulatoria (el primero ya está contemplado dentro del soporte en estabilización descrito en el punto anterior),
 - o El primer balance anual de cierre de ejercicio y su reportería regulatoria asociada.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 17 de 55

- Un ciclo completo de Cobranza Externa (envío de importes a cobrar a Corresponsales, cobro y conciliación).
- Un ciclo completo de cobro de cuotas por retención de haberes (envío de importes a Agentes de Retención, recepción de ajustes e imputación de cobros).

3.2.2. Requerimientos de Cambio

Si durante la ejecución del proyecto son detectados requerimientos fuera del alcance definido originalmente, los mismos serán considerados como Requerimientos de Cambio.

Los oferentes deberán cotizar en la oferta el valor hora que se aplicará para todos estos desarrollos adicionales según *Anexo 13 – Matriz de Cotizaciones*. La fijación de dicho valor único se establecerá sin perjuicio de los distintos perfiles ofertados, que deberán cumplir con los requerimientos establecidos para dichos recursos.

Los Requerimientos de Cambio serán previamente evaluados y aceptados de acuerdo al modelo de gobierno definido por BHU. Previo a la aprobación por parte del Banco, el proveedor deberá estimar y cotizar para cada uno de ellos las horas necesarias para su cumplimiento, según las tarifas presentadas en dicho anexo. Al momento de aceptar el requerimiento de cambio se deberá consensuar el momento de entrega y relacionarlo con alguno de los hitos de facturación (en función de la funcionalidad que resuelva el cambio).

3.2.3. Soporte Técnico de Mantenimiento

Una vez estabilizado el sistema en producción, y verificada las condiciones de aceptación, comenzará el servicio de soporte técnico de mantenimiento, para lo cual el proveedor deberá incluir en su propuesta un plan y metodología de trabajo, así como el alcance del servicio. Este servicio no debe tener costo durante el periodo de garantía de la solución.


3.2.3.1. Especificaciones del servicio de Soporte

Deberá abarcar:

- Realizar la corrección de errores que se detecten posteriores a la salida en producción.
- Respuesta a consultas técnicas o funcionales, ayuda en el diagnóstico y análisis causal de fallas.
- Transferencia de conocimiento (desde etapas tempranas del proyecto), recomendaciones, guías o pautas para un aprovechamiento óptimo del software y de la información, recomendación de mejoras en

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 18 de 55

forma proactiva, consultas sobre funcionamiento, problemas relacionados con la operación del mismo, para lo cual deberá tener personal técnico idóneo, debidamente entrenado.

- Asesoramiento e instalación de nuevas versiones, de correcciones en todos los productos, de reinstalación en caso de que sea necesario para solucionar un problema, así como de problemas en la integración de los productos.
- Mantenimiento normativo (correctivo y evolutivo)
- Soporte en configuración de cadena de cierre
- Soporte técnico en configuraciones de toda la solución
- El proveedor deberá notificar al Banco, mediante correo electrónico, acerca de la actualización de software a la última versión o corrección de errores (parches) de los componentes de software liberados por el fabricante y recomendación y activación de nuevas funcionalidades resaltando los beneficios que los cambios representan.
- Cobertura de 7x24, pudiéndose requerir presencia in situ en Casa Central:
 - o Cambios de configuración, diagnóstico ante falla o degradación del servicio contratado, ya sea por causa de software y/o de configuración. El servicio podrá requerir interacción con personal del Banco, así como también con personal de otros proveedores.
 - o Soporte en ejecución de cadena de cierre.
 - o Recomendación y ejecución de medidas correctivas a seguir para el restablecimiento inmediato del servicio ante un error o falla no conocida.

Se propondrá una agenda de trabajo – a ejecutar por el proveedor en acuerdo con el Banco – para la configuración de las funcionalidades que – a su entender – beneficien el uso del Core, asegurando la compatibilidad de los sistemas en producción, sin costo adicional para el Banco. La empresa adjudicataria deberá enviar un informe con el impacto que genera dichos cambios. Esta notificación deberá realizarse en el plazo acordado entre el Banco y el Adjudicatario según los acuerdos de servicios firmados (SLA).

Los oferentes deberán especificar los mecanismos y procedimientos de soporte y asistencia técnica, mantenimiento preventivo, correctivo y actualización de versiones del producto. Una vez adjudicado de deberá establecer de común acuerdo el procedimiento mediante el cual el Banco se comunicará con el servicio de soporte (*service desk*, correo electrónico, teléfono, etc.) según la criticidad de la solicitud.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 19 de 55

Asimismo, el Adjudicatario deberá proveer la documentación necesaria para instalar, sin costo adicional, en coordinación y trabajando junto con el equipo técnico designado por el Banco, las últimas versiones de software de todos los productos ofrecidos como parte de la solución informática.

Durante el período de vigencia del soporte técnico de mantenimiento, el proveedor se compromete a mantener actualizada a la última versión disponible todos los productos/módulos de software detallados, así como de los productos de remplazo y módulos que se contraten, sin costo adicional para el Banco. Asimismo, el Adjudicatario deberá acompañar el cambio tecnológico.

Todo cambio en el software deberá contar previamente con la aceptación documentada del equipo de contraparte designado por el Banco, según lo acordado en el SLA.

El proveedor deberá acreditar que mantiene un contrato de soporte técnico con el fabricante de los productos sobre los que funciona el Core, con cobertura sobre los productos de terceros que utilice el Core para su funcionamiento, que asegure la actualización y reparación de software. Dicho contrato deberá comprender como mínimo el período de garantía y de mantenimiento que se proponga en la oferta.

Cada 12 (doce) meses se deberá presentar o actualizar, mediante envío por correo electrónico a la División Tecnología de la Información, una lista con las fechas de fin de comercialización y soporte (EoL, EoS) de todos los elementos a los cuales se les brinde el soporte y utiliza el Banco. Ningún elemento podrá ser instalado/modificado sin la previa autorización de la contraparte técnica del Banco.

El control que realice la contraparte técnica del Banco no exime de responsabilidad al proveedor por la calidad de los trabajos y suministros. En caso de detectarse defectos con posterioridad a la aprobación, control o pago de las instalaciones, durante el período de garantía, y de los contratos de soporte, serán de total responsabilidad y cargo del proveedor las correcciones necesarias no pudiendo este alegar que los mismos fueron oportunamente aceptados sin derecho a cobro de suma alguna fuera de la cotizada oportunamente en su oferta.

3.2.3.2. Acuerdo de Nivel de Servicio


El servicio de soporte técnico se brindará firmando un Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA) al momento de la adjudicación del presente ítem.

Gestión de Reclamos

Se deberá indicar, y mantener actualizado, el nombre y teléfono de contacto de la persona o sector encargado de recibir las solicitudes de asistencia técnica efectuadas por parte del Banco y el acceso a la herramienta de

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 20 de 55

gestión de incidentes utilizada por la empresa Adjudicataria. Asimismo, número de celular y dirección de correo electrónico, los cuales podrán ser utilizados como canales alternativos para la solicitud del servicio.

Se deberá cumplir o restablecer el normal funcionamiento del sistema, de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente pliego, dentro del plazo establecido en el *Cuadro de tiempo de resolución del requerimiento*, y comunicar vía correo electrónico esta situación a la División Tecnología de la Información, dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a la intervención del técnico. La comunicación debe establecer el número de requerimiento, el nombre y documento del técnico asignado a la resolución del problema.

Los reclamos del usuario final por incidentes con la aplicación se gestionarán por intermedio de la Mesa de Ayuda de la División Tecnología de la Información del BHU, o por los canales que el banco determine.


La empresa adjudicada remitirá mensualmente (dentro de los primeros 10 días corridos de cada mes) vía correo electrónico a una dirección que será informada oportunamente al proveedor, un reporte de las distintas intervenciones del servicio técnico, identificando la siguiente información (exportable a Excel o cualquier otro formato procesable):

- Fecha y hora de recibido el reclamo
- Nombre de quien hizo el reclamo de parte del Banco
- Categorización (según el nivel de criticidad establecido)
- Descripción del problema reportado (tal como se registró en ticket que abrió en soporte técnico de la empresa)
- Nombre completo de persona de la empresa que recibió el reclamo
- Fecha y hora en que comenzó a ser atendido por el técnico asignado, identificando su nombre
- Fecha y hora en la cual fue cerrado el reclamo
- Nombre del funcionario del Banco que validó el cierre del reclamo
- Resumen con diagnóstico y solución implementada
- Tiempo Comprometido por SLA para esta categoría de reclamo
- Tiempo Empleado para resolución del reclamo
- Indicador de SI o NO se cumplió con el tiempo comprometido para ese reclamo en particular, motivo del incumplimiento y observaciones.

El nivel de SLA debe ser parte de la propuesta, de acuerdo a las condiciones que se describen a continuación:

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 21 de 55

Nivel de Servicio (Service Level Agreement O SLA)

La solución objeto del presente pliego deberá contemplar el cumplimiento de SLA, y la generación de reportes de cumplimiento, en base al cuadro detallado a continuación:

Cuadro de tiempo de resolución de incidentes

Ante cada llamado, solicitud o reclamo, la empresa deberá asegurar que el servicio objeto del incidente será restablecido, mediante las modificaciones que sean necesarias dentro de los plazos establecidos en la columna Tiempo de Restablecimiento del Servicio del siguiente cuadro:

Criticidad	Tiempo Restablecimiento del Servicio (valores máximos)	Unidad Incumplimiento
CRITICO	2 horas	1 hora
ALTA	1 día calendario	12 horas
NORMAL	3 días hábiles	1 día
BAJA	7 días hábiles (o plazo a acordar)	2 días

Por cada Unidad Incumplimiento – o fracción – de atraso en el restablecimiento del servicio se computará 1 (un) incumplimiento.


El adjudicatario, al momento de la firma del SLA, deberá brindar un catálogo de servicios.

Los tipos de solicitud se definen de la siguiente manera:

- **CRÍTICO:** falla que impida el funcionamiento del sistema o que el mismo opere en forma inaceptable para el negocio o con un riesgo identificado como Muy Alto en horario de atención al público o en días o horario de donde se corren determinados procesos afectando la operativa del BHU o sus corresponsales, en horarios habituales (por ejemplo cadena de cierre, cobranza externa), según lo establecido en el SLA.
- **ALTA:** falla parcial o total de algunos de los módulos de la solución que afecten la operativa del negocio o que no existan caminos alternativos para cumplir con una funcionalidad.
- **NORMAL:** cambios de configuración, generación de reportes, o falla que no incidan de forma inmediata en la disponibilidad del servicio o se cuenten con caminos alternativos para el cumplimiento de la funcionalidad.
- **BAJA:** Falla que no causa daño significativo pero requiere ser corregido. No causa pérdida de funcionalidad que no pueda ser realizada por caminos alternativos.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 22 de 55

Ante la ocurrencia de un incidente, el adjudicatario deberá suministrar un informe escrito sobre la causa, solución y recomendaciones. Dicho informe deberá ser proporcionado dentro del plazo de 3 (tres) días hábiles de ocurrido el mismo. Si en este plazo no ha finalizado la investigación técnica correspondiente, igualmente se deberá confeccionar el informe con carácter de preliminar, el cual deberá ser complementado en un plazo máximo de 30 (treinta) días. Si la empresa incumpliera con el plazo establecido en este ítem o si del análisis del informe surgiera de que la misma no actuó con la debida eficiencia y eficacia, se dará lugar a la aplicación de las multas establecidas en el numeral MULTAS Y PENALIDADES.

Para cada cambio de versión, programa o parche a instalar que el adjudicatario entregue para la solución se solicitará un estudio de impacto que describa la magnitud de los cambios, detallando Módulos y funcionalidades involucradas. Adicionalmente el Banco podrá solicitar al adjudicatario, sin costo, estudios de impacto en la solución sobre posibles cambios de infraestructura que el banco necesite implementar a nivel de Hardware, o a nivel del software de base que utiliza el sistema Core. Dichos informes deberán ser elaborados en un plazo no mayor a los 10 (diez) días hábiles. Este plazo podrá ser ampliado por el Banco si la empresa justifica por escrito la necesidad de un plazo mayor. El incumplimiento del plazo establecido en este ítem dará lugar a la aplicación de las multas establecidas en el numeral MULTAS Y PENALIDADES.

El Banco evaluará semestralmente el desempeño de los servicios de soporte tomando como criterios la cantidad de eventos, porcentaje de eventos resueltos, el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución de los mismos.

El Banco proporcionará a la empresa el listado de los funcionarios que puedan efectuar requerimientos de soporte, así como los cambios y/o excepciones que pudieran producirse en dicho listado. Entregables:

- Informe mensual con resumen de ejecución del Soporte técnico de mantenimiento
- Informe/s de resolución de cada incidente
- Informe/s de Estudio de Impacto


3.2.3.3. Mantenimiento Correctivo

Una vez en producción, el adjudicatario deberá proveer el mantenimiento correctivo de la solución ajustándose a las condiciones indicadas en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Los oferentes deberán proponer una metodología de trabajo que será revisada y acordada en conjunto con el Banco.

El mantenimiento correctivo no tendrá costo adicional para el banco, tanto dentro del período de garantía como dentro del servicio de soporte posterior.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 23 de 55

3.2.4. Mantenimiento Evolutivo

En paralelo con las tareas realizadas por conceptos de garantía y servicio de soporte, el banco podrá realizar solicitudes evolutivas del sistema con el fin de adaptar la herramienta a las necesidades que vaya imponiendo la operativa diaria. En estos casos los oferentes deberán proponer una metodología, que será revisada y acordada en el marco del proyecto en conjunto con el Banco. Los oferentes deberán cotizar el valor hora de Mantenimiento Evolutivo según *Anexo 13 – Matriz de Cotizaciones*. La fijación de dicho valor único se establecerá sin perjuicio de los distintos perfiles ofertados, que deberán cumplir con los requerimientos establecidos para dichos recursos.

4. ESTRATEGIA DE IMPLANTACIÓN

4.1. METODOLOGIA DE TRABAJO

Se elaborará conjuntamente con el Equipo de Proyecto del BHU la estrategia de implementación y el plan de proyecto detallado, sobre la base de una única instancia de salida en producción de todos los módulos al mismo tiempo. Dicho plan deberá proponer una metodología para el manejo y mitigación de riesgos así como otros planes solicitados en este documento.

Sin perjuicio de la propuesta realizada por el Banco en este documento, los oferentes podrán realizar su propuesta de implantación la cual podrá ser considerada por el BHU.

4.1.1. MODELO DE GOBIERNO DEL PROYECTO

El Banco prevé que la Gestión del Proyecto será realizada por un equipo de integración mixta (Adjudicatario / BHU). El Banco está gestionando asimismo (en llamado a licitación independiente) la contratación de una Consultoría de Proyecto como apoyo a las tareas relativas a la gestión de este proyecto en cuestión. Las empresas a adjudicar no podrán ser la misma para ambas licitaciones. En el *Anexo 11 –Roles y Responsabilidades* se describen las responsabilidades de cada una de estas partes.

En el *Anexo 14 – Modelo de Gobierno*, se adjunta el modelo de Gobierno definido inicialmente por el Banco.

Los oferentes podrán establecer una propuesta de Modelo de Gobierno y Modelo de Organización de Proyecto, las mismas deberán ser revisadas y acordadas por el Banco en la Fase de Planificación.

En caso de diferencias de criterios, la decisión final y última sobre cualquier aspecto vinculado a la gobernanza del proyecto, corresponderá al BHU.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 24 de 55

4.1.2. REVISIÓN DE PROCESOS

El Adjudicatario podrá proponer prácticas adecuadas dentro de la industria que apliquen a la operativa del Banco. Esto podrá generar una adaptación de los procesos internos del Banco o una adaptación de la solución. Siempre que sea posible, se priorizará la adopción de los procesos con los que cuente la solución.

4.1.3. PROCESOS INFORMÁTICOS

La División de Tecnología de Información del Banco cuenta con determinados protocolos vinculados a la generación de requerimientos, versionado de SW, transferencias entre ambientes, etc. Se deberá trabajar en conjunto con TI para acordar los protocolos y procedimientos tratando de mantener la misma lógica y sin perder funcionalidades y controles que garanticen la integridad de las versiones. Los oferentes podrán sugerir los protocolos, procedimientos y herramientas, a ser evaluadas por el Banco.

4.1.4. CONTROL DE VERSIONES

Los oferentes deberán proponer una metodología para el control de versiones donde se contemple por lo menos los siguientes puntos:


- Infraestructura para el control de versiones
- Reglas para el versionado
- Criterios para el cambio de versión
- Criterios de trazabilidad
- Roles y responsabilidades asociados a cada versión
- Gestión de las versiones instaladas en cada ambiente

4.2. PLAN DE TRABAJO

Los oferentes deberán presentar en esta oferta un plan de trabajo tentativo, detallando la metodología a aplicar, asignación de recursos y horas estimadas. La decisión final sobre las propuestas del plan de trabajo se ajustará en conjunto con el Banco.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 25 de 55

4.2.1. EQUIPO DE TRABAJO

Los oferentes deberán establecer en su propuesta la organización del equipo de trabajo. Deberán indicar la conformación del mismo; especificando roles, responsabilidades y dedicación asignada para cada una de las etapas. Se deberá establecer la dedicación de cada uno de los actores en función del plan de trabajo presentado. Deberán indicar asimismo la cantidad de recursos BHU por perfil necesarios como contraparte y el tipo de asignación (por ejemplo full time, part time, a demanda. Dada la cantidad de recursos actual del banco se estima que se podrán dedicar como máximo 15 recursos full time y 15 part time aproximadamente). Para trabajar de manera coordinada y poder realizar sin inconvenientes las reuniones, transferencia de conocimiento y demás tareas que requieren realizarse en grupo, el proveedor deberá ajustarse al horario base del banco (aproximadamente entre las 11 a las 19 hs). Se requiere asimismo la instalación física en las oficinas del banco de los integrantes del equipo de trabajo que permitan cubrir los roles necesarios para el correcto cumplimiento del proyecto. La cantidad podrá variar en acuerdo con el banco teniendo en cuenta las distintas etapas del proyecto.

La matriz de roles y responsabilidades definitiva se elaborará conjuntamente con el BHU en la fase de planificación del proyecto.

Los oferentes deberán adjuntar a su propuesta los currículum vitae y antecedentes de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo propuesto, de acuerdo a lo solicitado en *Anexo 20 - Matriz de Antecedentes Personales*. Se deberá tener en cuenta que dentro de los antecedentes será un ítem a valorar la experiencia en proyectos anteriores similares, por lo cual se solicita la siguiente experiencia:

- Director de Proyecto: deberá haber participado en más de un proyecto similar al cambio de Core solicitado, en roles por lo menos de coordinación, dirección o liderazgo de proyectos. Se valorará que posea certificación PMP o similar.
- Analistas funcionales con experiencia de por lo menos 2 años en proyectos similares.
- Especialistas en procesos de reingeniería con por lo menos 2 años de experiencia en proyectos similares.
- Informáticos: Se deberá contar suficientes recursos con experiencia en la implantación de la solución ofrecida para las etapas de implantación, parametrización, migración, desarrollo, administración de bases de datos, soporte técnico (manteniendo un adecuado balance en el expertise del equipo).

En todos los casos, para una correcta valoración de la experiencia, se deberá indicar Banco, País, Producto Core, Rol y período en que se desempeñó la persona.

El adjudicatario deberá mantener la asignación propuesta para cada una de las etapas previstas y en los roles asignados. En caso de haber modificaciones al equipo propuesto, el o los sustitutos deberán tener similares

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 26 de 55

características en formación y experiencia, y el cambio debe ser autorizado por el responsable designado por el BHU.

El BHU se reserva el derecho de realizar las verificaciones que entienda pertinentes de los antecedentes personales presentados.

4.2.2. CRONOGRAMA TENTATIVO DE PROYECTO

Los oferentes deberán entregar en su propuesta un cronograma inicial y tentativo del proyecto, que deberá basarse en una única puesta en producción.

Para la confección del mismo se tendrá en cuenta la adopción o implementación de cada una de las funcionalidades solicitadas. No se deben tener en cuenta para el cronograma los requerimientos clasificados como opcionales. Deberá incluir el detalle a nivel de etapas/entregables/actividades, indicando duración estimada de cada tarea, responsable de la ejecución, recursos asociados e insumos requeridos al Banco o a terceros, puntos de control, instancias de validación y testeo con plazos asociados (plazos de validación y aceptación de los entregables a acordar). Se deberá detallar claramente el conjunto de entregables e hitos del proyecto, la forma de verificar su completitud y los criterios sugeridos de aceptación final. Adicionalmente, se deberá especificar claramente las tareas donde involucra la intervención del equipo de trabajo del Banco.

El plazo del proyecto estará dado por la oferta, pero la puesta en producción única, en ningún caso, podrá superar los 60 meses contados desde el perfeccionamiento de la contratación.

4.2.3. CAPACITACIÓN

Los oferentes deberán establecer en su propuesta un plan de capacitación funcional y técnica que cumpla con la capacitación a usuarios finales, integrantes del proyecto en las diferentes fases, y capacitación de funcionarios de la División Tecnología de Información.


La capacitación será brindada en la ciudad de Montevideo, preferentemente en los locales del Banco, o a través de video conferencia a los usuarios en sucursales si se entendiera necesario.

Mínimamente se deberá cubrir:

- Identificación de necesidades de capacitación para trabajar con el nuevo sistema.
- Presentar una descripción detallada de los cursos que se dictarán para los distintos perfiles,
- Definir las modalidades de capacitación según los perfiles identificados.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 27 de 55

- Datos y currículum del docente que dictará los cursos, y documentación que acredite la capacitación y/o certificación adecuada para dictar los mismos.
- Cursos presenciales, con una cantidad de participantes que será acordada con el Banco.
- Cursos no presenciales (vía transmisión en línea y/o videos tutoriales), con el objetivo de que el Banco los pueda distribuir a aquellos funcionarios que no puedan tomar la capacitación presencial.
- El material del curso deberá ser entregado en formato digital para dejarlo disponible en la Intranet del Banco.
- El curso deberá dictarse con una versión del sistema que sea lo más cercana posible a la versión de producción.
- Las fechas y horarios, así como la carga horaria para los diferentes cursos deberá ser coordinada y acordada entre ambas partes (proveedor-Banco).
- Los cursos deben evaluarse con un cuestionario de satisfacción del participante y podrá incorporares un test de evaluación de adquisición de conocimientos o habilidades del asistente.
- Se debe realizar un informe final consolidado de la capacitación dictada, que contenga la evaluación global y recomendaciones.

Tanto el dictado de la capacitación como el material utilizado para los mismos deberá estar en idioma español.

El Banco cuenta con salas de capacitación, adecuadamente equipadas con pizarra, proyector, equipos con acceso a intranet, que pondrá a disposición para la realización de todas las instancias de capacitación que sean necesarias.

4.2.4. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO


Los oferentes deberán establecer en su propuesta la correcta transferencia de conocimiento, técnico y funcional.

Se deberá establecer un plan de capacitación técnico donde se debe incluir: capacitación en el producto, en el esquema de datos y arquitectura, desarrollo del sistema, de forma de que las personas designadas por el BHU puedan ser capaces de mantener o desarrollar nuevas funcionalidades en la solución en aquellas capas de la misma accesibles al Banco. También para la ejecución de la cadena de cierre, lo cual además deberá estar documentado al detalle.

El banco podrá incluir en el equipo de desarrollo, técnicos propios o de terceros, integrándose a los técnicos del oferente, el cual será responsable de la tutoría de los mismos, orientando su aprendizaje práctico de todas las actividades necesarias para el desarrollo y posterior mantenimiento del aplicativo.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 28 de 55

Finalizado el proyecto o desvinculada la firma adjudicataria del mismo por la razón que fuere, subsistirá el deber de colaboración integral de esta última para con el Banco o quien este designe, a efectos de estos últimos estén en condiciones de operar, administrar y mantener el nuevo Core, funcional y técnicamente.

4.2.5. PRUEBAS

El Oferente deberá describir en su propuesta la estrategia y plan de pruebas a nivel de:

- Pruebas de funcionalidades (Unitarias), incluyendo:
 - o Pruebas modulares Pruebas de migración
 - o Pruebas de integración de primer nivel (por ejemplo, servicios web)
 - o Pruebas de reportería regulatoria de primer nivel.

A su vez se deberá incluir en el plan la estrategia sugerida para las pruebas descriptas a continuación que serán ejecutadas por parte del Banco o terceros. Para las mismas se debe considerar la participación por parte del Adjudicatario en términos de asistencia técnica.

- Pruebas de integración, incluyendo:
 - o Pruebas de regresión funcional
 - o Integración con sistemas externos
 - o Pruebas de seguridad
 - o Pruebas de reportería regulatoria
- Pruebas de operabilidad, incluyendo:
 - o Performance
 - o Stress (carga y volumen)
 - o Pruebas de concurrencia
 - o Pruebas de tolerancia a fallas / Alta Disponibilidad
 - o Pruebas de respaldo y recuperación
 - o Funcionamiento y monitoreo del sistema

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 29 de 55

4.2.6. MIGRACION

El Proveedor de la solución deberá prever en su Plan de Trabajo un inicio temprano del frente Migración, de manera de arribar a la implantación de los módulos y programas correspondientes con un adecuado esfuerzo de análisis, diseño y calidad de los datos.

El proveedor será responsable de:

- Elaborar el plan de trabajo de migración y asignar un coordinador que se encargue de llevar a cabo las etapas de dicho plan en tiempo y forma.
- Elaborar los criterios de aceptación de la migración de datos en conjunto con el Banco, especificando resultados verificables para el proceso.
- Registrar en conjunto con el Banco un mapeo de entidades (Origen / Destino) indicando necesidades de traducción, transformación, consolidación, aperturas, "parseos", cálculos, etc.
- Proveer información necesaria de estructuras de datos, interfaces y/o bandejas de entrada a utilizar para la carga de los datos en el nuevo Core.
- Diseñar y construir procedimientos para la carga de datos en el nuevo Core.
- Ejecutar los programas para la carga de datos en el nuevo Core.
- Asegurar que los tiempos de ejecución de estos programas de carga de datos y sus restricciones de precedencia, sean compatibles con la ventana de tiempo que se establezca en el plan de puesta en producción.
- Diseñar y construir los controles necesarios para asegurar la integridad de la información migrada.
- Analizar los resultados del proceso de migración y presentar conclusiones respecto de la consistencia y completitud de la misma, en base a los controles definidos.

El Banco será responsable de:

- Aprobar la estrategia de conversión y los criterios de aceptación.
- Diseñar y construir procedimientos para la extracción y conversión de los datos de sistemas actuales.
- Ejecución de la extracción y/o transformación de datos desde los sistemas actuales en base a los criterios previamente acordados con el adjudicatario.
- Asegurar que los tiempos de ejecución de estos programas de extracción y conversión de datos y sus restricciones de precedencia, sean compatibles con la ventana de tiempo que se establezca en el plan de puesta en producción.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 30 de 55

- Validar y aceptar resultados de la Migración de datos.

Previo a las tareas de extracción, conversión y carga de datos, el Banco se compromete a realizar la tarea de “*Data Cleansing*” (mejoramiento de la calidad de datos a migrar). Para ello será responsable de:

- Definir los requisitos para la limpieza, preparación y construcción de datos
- Definir estrategia y responsables
- Ejecución del “cleansing”

En caso de necesitar herramientas adicionales para el proceso de migración, estas no tendrán costo para el Banco.

4.2.7. PUESTA EN PRODUCCIÓN

Los oferentes deberán proponer en su plan de trabajo una estrategia para la salida en producción y estabilización de la solución. Este plan deberá estar basado en una única instancia de implementación que considere la totalidad de los módulos del sistema. En dicha estrategia se deberá tener en cuenta el aseguramiento de la calidad del producto, contemplando migración, integraciones, tareas previas de transferencia y el apoyo en los puntos críticos del banco.


4.3. ETAPAS DEL PROYECTO

El Banco establece en este punto los entregables mínimos que debe presentar el adjudicatario para cada etapa. Sin perjuicio de esto, los oferentes deberán incluir en su propuesta la nómina de entregables adicionales que estimen convenientes. Los mismos deberán estar alineados a su plan de trabajo y metodología de desarrollo propuesta. Las fases definidas a continuación son a modo de detallar las tareas y entregables asociados. No necesariamente deben ser fases consecutivas, sino que pueden estar solapadas (con excepción de lo relacionado a la puesta en producción).

Según la metodología de desarrollo y el plan de trabajo propuesto por el adjudicatario y aprobado por el Banco, los entregables aprobados pueden condicionar liberaciones de pagos.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 31 de 55

4.3.1. FASE DE PLANIFICACION

El Adjudicatario debe presentar en esta Fase los Planes específicos que se detallan a continuación. Los mismos deberán contar con el visto bueno del Banco.

Para el caso de los planes que ya fueron presentados en la oferta, se revisarán y ajustarán con datos actualizados del proyecto

1. Plan General del Proyecto

Éste debe contemplar y documentar, como mínimo:


- Definición de las estrategias y plan de proyecto general y los subplanes detallados.
- Especificación en detalle de la arquitectura tecnológica de la solución y esquemas de implantación.
- Detalle de las necesidades de hardware, software, ambientes y puestos de trabajo para las distintas etapas del proyecto.
- Definición de la versión a instalar, entre la más nueva y la última versión estable en funcionamiento. La decisión siempre será del Banco y tendrá en cuenta las recomendaciones del proveedor previo análisis en conjunto.
- Cronograma inicial del proyecto. Este cronograma será ajustado luego de los resultados del proceso de GAP Análisis y Adopción.
- Organización del equipo de trabajo asignado al proyecto por parte del Adjudicatario, especificando roles, responsabilidades y dedicación asignada para cada una de las etapas.
- Necesidades de roles y perfiles del Banco con sugerencia de tiempo de dedicación.
- Metodología para la gestión de solicitudes de cambio (proceso y modelo de gobierno sugerido). Será acordado con el Banco y se utilizará durante todo el proyecto hasta su salida en producción total y estabilización.
- Análisis y plan de gestión de riesgos, que incluya una evaluación de riesgos valorizados según probabilidad e impacto, así como también estrategias de mitigación y gestión para los riesgos identificados.

2. Especificación Detallada de Requerimientos y Cronograma Ajustado

Permitirá contar con una especificación funcional detallada de los requerimientos en un proceso de GAP Análisis y Adopción que permita ajustar el esfuerzo de implementación de cada uno de los módulos y el cronograma de proyecto.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 32 de 55

Esta fase tiene como principal objetivo la especificación detallada de los diferentes requerimientos y modelado de procesos a implementar, tanto los adoptados nativos como los que se haya entendido que deban ser desarrollados.

A los efectos de poder realizar la especificación detallada de requerimientos y procesos, se deberá contemplar el análisis de la situación actual de los procesos requeridos, sistemas que lo soportan e integraciones existentes. En esta etapa se espera contar con las aprobaciones de los requerimientos por parte del banco.

Como resultado de esta actividad se espera que el Banco cuente con los elementos necesarios para definir los requerimientos opcionales a ser incluidos en el proyecto.

3. **Plan de Pruebas:** Se deben considerar los distintos tipos de pruebas a realizar, el alcance de las mismas, los métodos y procedimientos para su ejecución, responsabilidades, plazos y herramientas.
4. **Plan de Migración:** Se requiere especificar migraciones de datos y/o cargas iniciales a realizar, indicando su alcance correspondiente, momento de implementación, responsabilidades y metodología a utilizar. Este punto deberá contemplar el conjunto de procesos para migrar los datos necesarios al nuevo Core, incluyendo: mapeos de conversión, configuración y ejecución de las herramientas de carga, test unitarios e integrados de la conversión y carga.
5. **Plan de Capacitación:** Estará dirigidos a los usuarios de distintos perfiles (usuarios clave, usuarios finales con perfil operativo, administrador, técnicos, entre otros), para lograr que los mismos adquieran las competencias para operar la aplicación y contribuyan a la sostenibilidad de su uso.

El plan deberá definir la estructura de las capacitaciones, la cantidad de personas, los perfiles necesarios, las diferentes instancias y las cantidades estimadas de personas a capacitar en concordancia con los entregables solicitados.

6. **Plan de Integraciones:** Se deben especificar todas las integraciones previstas para el sistema con su alcance correspondiente, indicando momento de implementación, responsabilidades y estrategia de mecanismos a utilizar (ej.: web services).
7. **Plan de Comunicación:** Se debe especificar los objetivos y las principales acciones en materia de comunicación interna del proyecto sugeridas por el proveedor.
8. **Plan de Puesta en Producción:** Se incluirá entre otros temas la estrategia de simulaciones, paralelos, controles, equipo especial dedicado al soporte a la salida, apoyo en cada sucursal.

Entregables de esta Fase:

- E01 – Estrategia de implantación

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 33 de 55

- E02 – Plan General de proyecto
- E03 – Plan Ajustado del proyecto
- E04 – Plan de Pruebas
- E05 – Plan de Migración
- E06 – Plan de Capacitación
- E07 – Plan de Comunicación
- E08 – Plan de gestión de solicitudes de cambio
- E09 – Arquitectura tecnológica y documentación técnica de la solución
- E10 – Plan de Infraestructura requerida para cada Etapa
- E11 – Análisis de Riesgos
- E12 – Cronograma Inicial Estimado
- E13 – Plan de Sesiones de Adopción y GAP Análisis
- E14 – Especificación de requerimientos y procesos a implementar
- E15 – Especificación de Integraciones
- E16 – Cronograma Ajustado de Proyecto (luego del GAP Análisis)
- E17 – Plan de Puesta en Producción

4.3.2. FASE DE DESARROLLO Y PRUEBAS


Esta fase tiene como objetivo realizar el desarrollo y parametrización del producto según se haya definido en los requerimientos.

Los entregables (paquete o versión) se liberarán a ambiente de pruebas de acuerdo a los hitos del cronograma acordado. La entrega debe incluir la documentación de los cambios de la versión, describiendo las especificaciones funcionales y técnicas, las estructuras de base de datos modificadas y toda la parametrización y configuraciones necesarias para que la nueva versión pueda ser correctamente instalada y ejecutada en ambiente de pruebas.

Previo a la liberación de cada versión, el adjudicatario deberá asegurar que los módulos a entregar cuentan con la calidad y estabilidad suficiente para que el equipo del Banco pueda realizar las pruebas correspondientes. Para esto, el adjudicatario deberá realizar las pruebas necesarias, poniendo a disposición del

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 34 de 55

banco los casos de prueba utilizados, la evidencia de las mismas y las indicaciones necesarias para la realización de las pruebas de regresión e integración por parte del banco.

El Banco realizará la validación y aceptación de cada versión de acuerdo a los resultados de las pruebas que realice.

Indicador de cumplimiento en fecha de entrega

Para un período definido, el cumplimiento de la fecha de entrega se calculará como el % total de requerimientos planificados y entregados en la fecha prevista (o re-planificada - con acuerdo de ambas partes) dividido el total de requerimientos planificados para la versión o paquete.

$$\%CFE = CEF * 100 / CE$$

CFE = Cumplimiento fecha de entrega en plazo establecido

CEF = Cantidad de requerimientos planificados entregados en fecha

CR = Cantidad de requerimientos planificados para la versión

Las fechas a considerar serán las de liberación de la versión (pasaje al ambiente de Test). El indicador se realizará para todos requerimientos planificados.

Nivel de Servicio: El indicador de cumplimiento de fecha de las entregas planificadas o re-planificadas será acordado en conjunto con el Banco en la fase de planificación.

Multas: si el nivel de servicio no se cumpliera, se aplicará la multa según lo establecido en el numeral MULTAS Y PENALIDADES,

Indicador de calidad de los desarrollos en pruebas


En caso de que la calidad de la versión entregada no cumpla con los requisitos de calidad y estabilidad suficiente para que el equipo del Banco pueda realizar las pruebas funcionales correspondientes, se considerará como no completado el o los requerimientos de la versión, entendiéndose que la entrega no fue realizada.

Nivel de Calidad: El indicador de cumplimiento de calidad de las entregas planificadas o re-planificadas será acordado en conjunto con el Banco en la fase de planificación.

Multas: si el nivel de servicio no se cumpliera, se aplicará la multa según lo establecido en el numeral MULTAS Y PENALIDADES,

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 35 de 55

Entregables

- E18 – Versión incremental del sistema y documentación asociada según entrega pactada
- E19 – Evidencia de las pruebas unitarias
- E20 – Manuales de usuario actualizados
- E21 – Documento de instalación y configuración de ambientes de prueba y capacitación

4.3.3. FASE DE IMPLANTACIÓN

Esta fase requiere la implementación de la totalidad de los módulos del Core necesarios para la salida en producción en una única instancia. El adjudicatario deberá asegurar que el producto entregado cuenta con la calidad suficiente para permitir al equipo de pruebas funcionales enfocarse en validar los procesos de forma integral sin necesidad de enfocarse en las pruebas unitarias que fueron realizadas en las Fases anteriores.

Deberán ejecutarse las acciones necesarias para garantizar la transferencia técnica y funcional a la organización desde etapas tempranas del proyecto, con el objetivo de que Banco cuente con las herramientas y conocimientos necesarios para optimizar el uso de la solución y alcanzar un adecuado nivel de independencia.

Se requiere brindar toda la información y asistir a la División TI para la instalación y configuración del ambiente de Producción.

Se espera que en esta etapa se complete la ejecución de los distintos planes (capacitación, migración, integraciones, entre otros) por lo que deberán presentarse informes con los resultados y evidencias de la completitud de actividades y resultados esperados para cada uno de ellos. Adicionalmente, se deberá definir y documentar un plan de puesta en producción y corte de operaciones detallado, con la especificación de las actividades, plazos, responsables y fechas límite, procedimientos de contingencia y vuelta atrás.

Por último, se requiere definir y comenzar la ejecución de un plan de operaciones, el cual debe contener al menos los procedimientos, herramientas y actividades tendientes a garantizar una correcta operativa por parte del Banco del sistema.


Deberá estar documentado y probado el proceso de cadena de cierre, incluyendo las posibles contingencias y procedimientos de administración.

Entregables

- E22 – Versión actualizada del sistema validada
- E23 – Ambiente de producción instalado y configurado

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 36 de 55

- E24 – Manuales de usuario (actualizados)
- E25 – Documento de instalación y configuración (actualizado)
- E26 – Documentación de Proceso de cadena de cierre
- E27 – Resultados y evidencias de la ejecución total del plan de pruebas, incluyendo pruebas de validación de usuario con la aprobación final del sistema
- E28 – Resultados y evidencias de la ejecución total del plan de migración
- E29 – Plan de Puesta en producción (actualizado)
- E30 – Plan de Capacitación ejecutado y finalizado
- E31 – Plan de Operaciones

4.3.4. FASE DE PUESTA EN PRODUCCIÓN E INICIO DE OPERACIONES

En esta fase se realizará la puesta en producción del Core. Se debe contar con el ambiente definitivo (producción) funcionando con la aprobación previa que debe garantizar que el sistema cumple con los requerimientos técnicos y funcionales acordados durante las fases previas. El control del sistema debe estar en poder del Banco, la totalidad de los usuarios deben estar capacitados y con las habilidades suficientes para operar de forma eficiente con el sistema.

Esta etapa se dará por finalizada una vez el sistema se considere estabilizado por parte del banco.

El cierre de proyecto se dará una vez finalizada la estabilización y se haya completado el alcance funcional acordado.

En función de la ejecución del plan de puesta en producción y corte de operaciones, se deberá realizar un informe con los resultados y las recomendaciones pertinentes.

Entregables


- E32 – Informe de puesta en producción, recomendaciones, acciones pendientes acordadas con su cronograma de implementación

4.3.5. FASE DE GARANTÍA Y SOPORTE

La fase de garantía (mantenimiento correctivo) comenzará luego de estabilizado el sistema y tendrá un año de duración.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 37 de 55

El adjudicatario proveerá el enfoque metodológico requerido para asegurar la calidad del servicio deseada, así como también las herramientas para la gestión de incidentes y solicitudes.

La garantía debe cubrir por lo menos el acompañamiento en los procesos críticos (de acuerdo a lo descrito en numeral CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR), la corrección de errores, fallas o desvíos respecto a los requerimientos y alcance validados en las fases iniciales del proyecto, mejoras de desempeño, mantenimiento normativo regulatorio (Por ejemplo, BCU, DGI, COPAB), de forma de asegurar que los procesos, procedimientos y productos cumplen con los requerimientos y estándares especificados.

Entregables

- E33 – Informe mensual con resumen de actividades
- E34 – Acta de cierre del proyecto con validación formal del BHU

4.3.6. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

En el marco de todas las fases del proyecto se solicitará periódicamente el estado de avance según el plan establecido.

- E35 – Informe de estado de avance sobre planes específicos


5. PRECIO A COTIZAR

Los proveedores deberán cotizar con la siguiente apertura, en el formulario *Anexo 13 – Matriz de Cotizaciones*:

- Licenciamiento: debe cubrir todas las licencias requeridas para el correcto funcionamiento de la solución ofertada, en régimen de perpetuidad. Se deberá especificar sobre dichas licencias ofertadas, el carácter y alcance en que las detenta el oferente
- Proyecto de Implantación del producto, según requerimientos funcionales y técnicos incluidos en el presente pliego
- Consultoría de Implantación para las tareas requeridas en este pliego.
- Soporte técnico de mantenimiento, según lo especificado en el punto homónimo de este pliego.
- Valor/hora de desarrollo para la implementación de Requerimientos de Cambio dentro del proyecto. Se deberá presentar con la oferta el detalle de las cotizaciones por hora para los distintos perfiles, que serán los que se apliquen luego para calcular el costo de dichos requerimientos a partir de su esfuerzo estimado.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 38 de 55

- Valor/hora de desarrollo para el Mantenimiento Evolutivo. Éste incluye la implementación de mejoras, evoluciones y otros apoyos requeridos luego de la puesta en producción que no estén comprendidos dentro del contrato de soporte. Se deberá presentar con esta oferta el detalle de las cotizaciones por hora para los distintos perfiles. El Banco podrá contratar por proyectos, paquetes de trabajo e incluso recursos de los distintos perfiles en modalidad “on site” con un grado de permanencia mayor acordado con el proveedor.
- Requerimientos Opcionales, detallando la cantidad total de horas que comprenden y el valor hora cotizado, así como también el precio final global. Se entiende que en función de estos datos más el detalle de cantidad de horas estimadas que fue solicitado a nivel de cada requerimiento en el *Anexo 05 - Requerimientos Funcionales*, el Banco podrá extrapolar a partir de estos datos el costo individual de cada uno, y al momento de seleccionar dentro de esos requerimientos opcionales cuáles se implementarán y cuáles no, conocer su costo.
- Solución de Middleware (opcional)
- Herramienta de ejecución de procesos Batch (opcional)

Los precios serán llave en mano e incluirán todos los aspectos detallados en la descripción técnica, funcional y comercial del pliego. En caso de discrepancias sobre si el costo de un determinado producto o servicio está o no incluido en la oferta, se entenderá que lo está. Esto sin perjuicio de la facultad discrecional del BHU de realizar ampliaciones en las prestaciones, al amparo de lo establecido por el art. 74 del TOCAF.

5.1. FORMA DE PAGO

Se establece la forma de pago:

- Licencias
 - o 50 % del monto de licencias se abonará en 10 días hábiles contados desde la validación por el Banco de la correcta instalación y configuración de los productos objeto de las licencias.
 - o 50 % restante se abonará con el sistema en producción y estabilizado.
- Servicios.
 - o 10% se abonará al culminar la fase de planificación
 - o 15% se abonará con el sistema en producción y estabilizado
 - o 5% se abonará al cierre del proyecto, comprendiendo el alcance total acordado.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 39 de 55

- El restante 70% se abonará en fechas correspondientes a hitos intermedios de facturación acordados entre ambas partes en la etapa primaria de Planificación del Proyecto, al establecer el cronograma detallado del proyecto, con una periodicidad mínima cuatrimestral. Con la aceptación del hito por parte del banco se cumplirá la liberación del pago. La ponderación de los hitos finales deberá ser mayor a la de los iniciales.
- El servicio de Soporte de Mantenimiento se pagará mensualmente a partir de la finalización del periodo de garantía.

6. ETAPAS POSTERIORES A LA PUBLICACIÓN DEL LLAMADO

6.1. REUNIÓN INFORMATIVA

A efectos de aclarar dudas de los posibles oferentes se realizará una reunión informativa previa a la presentación de las ofertas.

6.2. RECEPCIÓN DE OFERTAS

La recepción de ofertas se realizará según lo detallado en el Capítulo 15 – PRESENTACIÓN DE OFERTAS del presente pliego.


6.3. APERTURAS DE OFERTAS

Se realizarán dos aperturas:

- Primera Apertura: se verificará que cada oferta cumpla los requisitos mínimos obligatorios especificados en el Pliego y el Anexo 22 – Lista de Garantizados, y luego se evaluará al oferente conforme cuadro de evaluación “Primera Etapa – Evaluación del Oferente” del Anexo 21 – Criterios de Valoración aplicando lo establecido en el punto 3.1.10 del presente. Aquellas ofertas que superen el puntaje establecido (más de 60 puntos), seguirán a la siguiente etapa de la evaluación. Las restantes ofertas no avanzarán en la evaluación, lo que será notificado a los proponentes de las mismas.
- Segunda Apertura: Las ofertas que avancen a la presente etapa, serán analizadas en lo referente a los Requerimientos funcionales, requerimientos tecnológicos y estructura del Proyecto, conforme cuadro “Segunda etapa” de igual nombre, del Anexo 21.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 40 de 55

- Finalizado el análisis precedente y adjudicados los puntajes, se procederá a asignar la puntuación correspondiente a la Propuesta Económica (Tercera etapa del Anexo 21) de todas las ofertas que avanzaron a la segunda etapa.
- Finalizada la evaluación conforme se describió precedentemente se procederá a traducir los puntajes de las tres etapas, conforme ponderación discriminada en “Puntuación final” del Anexo 21, sumándose los puntajes ponderados resultantes, a efectos de conformar la lista de prelación de las ofertas.

6.4. WORKSHOP

Una vez realizada la apertura de ofertas el Banco coordinará la instancia de workshop donde cada uno de los oferentes que pasen los controles de admisibilidad y hayan sido preseleccionados en la primera apertura, mostrarán el conjunto de funcionalidades detalladas en el *Anexo 15 - Workshop*. En esta instancia funcionarios del banco podrán observar el funcionamiento de la versión del software ofertada, disponible en un ambiente a definir, e incluso operar dentro de lo posible.

Esta instancia será considerada al momento de evaluar el grado de cumplimiento de los requerimientos técnicos y funcionales, por lo que se filmarán para dejar evidencia de la misma.

6.5. DEFENSA DE LA PROPUESTA

Luego del Workshop y del estudio inicial de las ofertas, el BHU coordinará una reunión con cada oferente para que realicen una defensa de la solución ofertada. El BHU podrá plantear consultas técnicas, funcionales, de implementación y de otros aspectos de la oferta. Esta instancia será considerada al momento de evaluar el grado de cumplimiento de los requerimientos técnicos y funcionales, por lo que se filmarán para dejar evidencia de la misma.

7. DOCUMENTOS DEL LLAMADO


Lista de anexos:

Anexo 01 - FO.CPR.13 - Identificación del Oferente

Anexo 02 - FO.CPR.20 - Declaración de antecedentes

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 41 de 55

Anexo 03 - MN.GEC.01 - Productos de ahorro, préstamos y servicios

Anexo 04 – Productos Comerciales

Anexo 05 – Requerimientos Funcionales

Anexo 06 – Requerimientos Tecnológicos

Anexo 07 – Integraciones

Anexo 08 – Formulario de Organización de la empresa

Anexo 09 – Formulario de Entorno y Sustentabilidad del Producto Ofertado

Anexo 10 – Matriz de Antecedentes en Proyectos Similares

Anexo 11 – Roles y Responsabilidades

Anexo 12 – Especificaciones Complementarias

Anexo 13 - Matriz de Cotizaciones Anexo

Anexo 14 - Modelo de Gobierno

Anexo 15 - Workshop

Anexo 16 - Alta de persona jurídica e identificación de socios, accionistas y representantes (en caso de conjuntos de empresas un formulario por cada integrante de dicho conjunto)

Anexo 17 - FO.AHR.03 - Depósito en Garantía a favor del BHU

Anexo 18 - FO.CPR.16 - Depósito de Garantías en Valores

Anexo 19 - FO.CRE.38 - Supervisión de préstamos hipotecarios

Anexo 20 - Matriz de Antecedentes Personales

Anexo 21 – Criterios de Valoración


Anexo 22 – Lista de Garantizados

8. NORMAS Y DISPOSICIONES ESPECIALMENTE APLICABLES

- El presente pliego de condiciones particulares.
- Los comunicados y aclaraciones emitidas por el BHU.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 42 de 55

- El Pliego Único de Base de Condiciones Generales para los contratos de suministros y Servicios no personales (Decreto N° 131/014).
- Aplicación del decreto N° 150/012 del 17/05/2012 (TOCAF 2012).

9. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Toda notificación que realice el BHU, se llevará a cabo a través de correo electrónico o telegrama colacionado al domicilio y/o dirección de correo electrónico indicado por el proveedor en el Anexo 01 – Formulario de Identificación del oferente del presente pliego y/o indicado en RUPE.

10. ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO

La presentación de la oferta implica por parte del proponente, el conocimiento y aceptación total de los requisitos del presente llamado.

Se podrán solicitar aclaraciones hasta cinco días hábiles antes de la fecha fijada para la recepción y apertura de ofertas. Las mismas deberán formularse mediante correo electrónico al Departamento Compras y Contrataciones (compras@bhu.net). Sin perjuicio de lo expuesto, el BHU podrá resolver a su exclusivo arbitrio, situaciones especiales que contemplen sus intereses.

Vencido dicho plazo no se dará trámite a ninguna solicitud de aclaración.

El BHU por propia iniciativa, podrá introducir aclaraciones y/o informaciones ampliatorias del presente pliego, hasta el tercer día hábil anterior al de la fecha fijada para el acto de apertura de las ofertas.

11. DISCREPANCIAS TÉCNICAS

Si surgieran divergencias en la interpretación del pliego de condiciones desde el punto de vista técnico, éstas serán resueltas por el BHU y con carácter definitivo, no generando derecho a reclamación alguna por parte de los oferentes. Se notificará por correo electrónico a los oferentes de la resolución adoptada.

12. PRÓRROGA DE APERTURA DE OFERTAS

En el caso de que un eventual proponente solicite prórroga de apertura de ofertas, la misma debe formularse por correo electrónico al Departamento Compras y Contrataciones (compras@bhu.net) con una antelación mínima de cinco días hábiles a la fecha que establece el pliego para la apertura de las ofertas. En los casos del presente

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 43 de 55

artículo y en los previstos en el artículo 10, se excluirá a los efectos del cómputo de los plazos, el día de la apertura de ofertas. El BHU podrá -a su exclusivo arbitrio-, acceder a una única prórroga por oferente y por un máximo de diez días hábiles.

13. ANULACIÓN DEL LLAMADO

El BHU podrá en cualquier momento declarar desierta la licitación, anular el llamado, rechazar todas las ofertas, solicitar ampliación de información, o seguir otros cursos de acción por razones de buena administración, conforme al art. 68 del TOCAF, todo ello sin incurrir en responsabilidad alguna para con los oferentes. Finalizado el proceso sin que se verifique adjudicación, el BHU procederá a devolver de oficio el importe de las garantías depositadas.

14. MANTENIMIENTO DE OFERTA

Los proponentes deberán efectuar un depósito de garantía de mantenimiento de su oferta de U\$ 20.000 (dólares estadounidenses veinte mil) o su equivalente en Pesos Uruguayos, tomando para la conversión la cotización del dólar interbancario comprador del cierre del mes anterior a la presentación de la oferta.

Dicha garantía se constituirá mediante aval bancario expedido por un banco autorizado por el Banco Central del Uruguay a operar en el territorio nacional, letra de cambio, seguro de fianza, depósito o transferencia electrónica, cuya fecha de vencimiento sea posterior a la de la obligación que se garantiza.

Para efectivizar el depósito el oferente deberá dirigirse al Departamento Compras y Contrataciones y completar los formularios que se adjuntan como anexos: Alta de persona jurídica e identificación de socios, accionistas y representantes (en caso de conjuntos de empresas un formulario por cada integrante de dicho conjunto), FO.CPR.16 (en el caso de realizar el depósito de garantía en valores, fianzas, avales, etc.) y FO.AHR.03 (en caso de depósito en efectivo). El plazo para constituir el depósito será hasta el día hábil antes de la fecha fijada para la apertura del llamado. El BHU se reserva el derecho en casos excepcionales, debidamente fundamentados, de autorizar a realizar el depósito el mismo día hasta una hora antes de la fijada para la apertura del llamado.

El proponente que no efectúe el depósito de mantenimiento de oferta en tiempo y forma no será tenido en cuenta.

Las ofertas deberán estar garantizadas por lo menos por un periodo de 180 (ciento ochenta) días calendario reservándose el BHU la facultad de pedir, con un preaviso de 30 días al vencimiento de la garantía, una extensión del plazo de la misma hasta la resolución del llamado.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 44 de 55

15. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas se recibirán a través de la página web de compras estatales (<http://comprasestatales.gub.uy/>). La información que los oferentes consideren confidencial deberá ser entregada en ese carácter y deberá contener un resumen no confidencial de la misma, conforme a lo establecido en el art. 30 del Dec. 232/10 del 2 de agosto 2010 y el art. 65 del TOCAF. Sin perjuicio de lo anterior, no podrán considerarse como confidenciales los precios y descripciones de bienes y servicios, ni las condiciones generales de la oferta, más específicamente aquellas informaciones que deban ser valoradas en las oportunidades de admisibilidad y adjudicación.

Las mismas deberán presentarse redactadas en forma clara y precisa, en idioma español y firmada en por lo menos una página de la propuesta por el oferente o su representante (acreditado en RUPE), debiendo identificarse claramente, el número y objeto del llamado.

Toda cláusula imprecisa, ambigua, y/o contradictoria a criterio del BHU, será interpretada por la Institución a su exclusivo criterio.

Toda información complementaria, antecedentes, folletos, etc. deben subirse a la página de compras estatales, como anexo, conjuntamente con la oferta, antes de la fecha y hora establecida para la recepción de las mismas. En caso contrario, no serán consideradas para la evaluación de las ofertas.

El oferente debe presentar al momento de la recepción de ofertas, documentación suficiente para poder analizar y valorar las características de la propuesta de servicios ofrecida.

La propuesta deberá indicar el nombre, o en su caso, razón social y forma del proponente, la representatividad de quien participa por la empresa, dirección de correo electrónico del oferente y constituir domicilio en el país.

En todos los casos los oferentes deberán declarar que subcontratos utilizarán para el cumplimiento de la solución ofertada, acompañando aceptación expresa de los mismos.


16. REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISIBILIDAD

Los oferentes deberán establecer en su propuesta:

- Anexo 1 formulario FO.CPR.13 -Identificación del Oferente.
- recibo de depósito de garantía de oferta. (Anexo 17 - FO.AHR.03 - Depósito en Garantía a favor del BHU y Anexo 18 - FO.CPR.16 - Depósito de Garantías en Valores)
- validez de las propuestas: el plazo de validez de las ofertas no podrá ser inferior a los 180 (ciento ochenta) días posteriores al acto de apertura de ofertas,
- estar inscripto en RUPE (mínimo estado "Ingreso").

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 45 de 55

- firmas: la oferta deberá contar con la firma de los titulares o representantes de la empresa en por lo menos una página de la propuesta.
- en caso de empresas consorciadas deberán presentar carta intención de consorciarse, en la que se establezca: a) solidaridad e indivisibilidad de las obligaciones asumidas por la presentación de la oferta; y; b) proporción en la que las distintas empresas participarán en la ejecución del contrato.
- instalación exitosa del producto ofertado en la región de Sudamérica en los últimos 7 años.
- Informe de exoneraciones tributarias a la producción de soportes lógicos y servicios vinculados (punto 22.2).

17. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

Las propuestas, además deberán estar acompañadas de:

- documentación e información solicitada en el Pliego y Anexo 22 – Lista de Garantizados.
- estados contables pertinentes de los últimos 3 ejercicios si la antigüedad de las empresas así lo permite. Caso contrario se agregarán todos los estados contables del, o de los dos ejercicios con los que cuente la empresa. En caso de presentación de ofertas por varias empresas en forma conjunta, se presentarán los estados contables de todas en forma separada, es decir no consolidados.
- acreditar la propiedad sobre las licencias con los certificados pertinentes, debidamente legalizados, y traducidos en caso de ser necesario. En caso de no ser propietario, se deben acreditar los derechos sobre las mismas, delimitando su carácter y extensión.


18. PLAZO COMPLEMENTARIO

El Banco podrá otorgar a los proponentes un plazo máximo de dos días hábiles para salvar los defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia, conforme al art. 65 del TOCAF. Este plazo podrá ampliarse para el caso de proveedores del exterior y en tal caso se aplicará a todos los oferentes.

El plazo antes mencionado no se otorgará cuando a juicio de la Administración se altere materialmente la igualdad de los oferentes, cuando existan defectos o errores habituales en un oferente determinado, o cuando se presuma la existencia de alguna maniobra destinada a obtener una ventaja indebida.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 46 de 55

19. PRECIO Y COTIZACIÓN

Moneda:

Los oferentes deberán cotizar en pesos uruguayos/dólares de la siguiente forma:

- Licencias de el o los productos / módulos ofertados: En Dólares estadounidenses (U\$S).
- Servicios: En Pesos Uruguayos, con cláusula de ajuste (detallada en punto siguiente).

La cotización deberá discriminada como mínimo con la apertura descrita en el numeral 5. PRECIO A COTIZAR.

Otras consideraciones:

- Se deberán discriminar los impuestos.
- Los precios cotizados deberán incluir todos los gastos que cubran la prestación del servicio en el lugar establecido en el presente pliego.

A efecto de realizar la comparación de precios, se tomará la cotización del dólar interbancario (billete) comprador del día anterior a la apertura de oferta publicado por el BCU.

20. AJUSTE DE PRECIOS

Los precios nominados en pesos uruguayos se ajustarán semestralmente por la variación de IPC tomando como base el mes anterior a presentada la propuesta.


Los precios en moneda extranjera no se ajustarán por ninguna paramétrica o índice.

21. APERTURA DE OFERTAS

La apertura de las ofertas se efectuará en forma electrónica en la fecha y hora indicada. El acta será remitida a la o las direcciones electrónicas establecidas por el oferente en el formulario de identificación del oferente y/o en las previamente registradas por cada oferente en la sección de "Comunicación" incluida en "Datos Generales" prevista en la aplicación Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE). La misma permanecerá visible para todos los oferentes en la plataforma electrónica y será publicada automáticamente en el sitio web comprasestatales.gub.uy. Será responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la/s dirección/es de correo electrónico constituida/s sea/n correcta/s, válida/s y apta/s para la recepción de este tipo de mensajes. A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las propuestas. Asimismo, las ofertas quedarán

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 47 de 55

visibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información que sea entregada en carácter confidencial. Solo cuando la administración contratante solicite salvar defectos o carencias de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada en el apartado de Compras Estatales “Solicitud de corrección de ofertas”. Dicha solicitud será comunicada vía correo electrónico junto con el Acta de apertura de ofertas.

Sin perjuicio de la admisibilidad original de la propuesta, el BHU se reserva el derecho de aceptar las propuestas que a su exclusivo juicio estime conveniente, pudiendo ser todas declaradas inadmisibles si a su criterio no reúnen las condiciones requeridas o no cumplen las especificaciones que se establecen, sin que ello genere derecho a reclamación ni indemnización de especie alguna.

22. ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE OFERTAS

22.1. FORMALIDADES

Las ofertas serán evaluadas en forma primaria, respecto del cumplimiento de los requisitos formales y de admisibilidad exigidos en el presente pliego y sus anexos, conforme principios establecidos en el artículo 149 del TOCAF. De constatar defectos formales subsanables, se aplicará lo dispuesto en el artículo 65 del TOCAF. Si se constatan defectos formales insubsanables, la oferta respectiva no será considerada.

22.2. VALORACIÓN

Entre las ofertas que cumplan con los aspectos formales y sustanciales exigidos, se evaluará la más conveniente, sin que sea preciso hacer la adjudicación a favor de la de menor precio, de acuerdo al artículo 68 del TOCAF, siguiendo la mecánica del artículo 6.3. del Presente Pliego y los criterios definidos en el Anexo 21 – Criterios de Valoración.

Para la evaluación de precios se considerarán todos los ítems obligatorios del Proyecto, de acuerdo a las cotizaciones presentadas en el Anexo 13 – Matriz de Cotizaciones: Licenciamiento, Proyecto de implantación del producto, Consultoría de implantación, Soporte técnico de mantenimiento, Requerimientos de Cambio y Mantenimiento Evolutivo.

A los únicos efectos de la comparación y sin que ello implique obligación alguna para el BHU de efectivizar la contratación de las horas señaladas, se fijan en 3000 las horas de Requerimientos de Cambio.

En idénticos términos antes establecidos, se fijan en 500 horas por mes por 10 años, las horas de mantenimiento evolutivo, utilizando el método VAN a una tasa activa igual a la tasa media de mercado BCU para las operaciones correspondientes, a la fecha de evaluación de las ofertas.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 48 de 55

Para valorar el ítem "precio" se considerará la percusión tributaria derivada de la exoneración de la actividad de producción de soportes lógicos y servicios vinculados (literal S del artículo 52 del Título 4 del Texto Ordenado 1996, decreto reglamentario N° 244/018, de 20 de agosto de 2018, y resolución de la DGI N° 10.403/2018, de 28 de noviembre de 2018).

En tal sentido, los oferentes deberán identificar el precio del (de los) producto (s) y servicio (s) vinculado (s) que cuenten con la exoneración mencionada y el porcentaje de exoneración. Si no existiera exoneración, también deberá indicarse expresamente. No se considerarán las ofertas que omitan dicha información.

Al solo efecto de la valoración, los precios que cuenten con la exoneración mencionada serán incrementados de acuerdo a los siguientes parámetros:

Para productos: precio del producto x 25% x porcentaje exonerado específicamente del activo exonerado.

Para servicios: precio del servicio x 10%

22.3. VERIFICACIÓN

El Banco se reserva el derecho de verificar en forma fehaciente con clientes de los oferentes u otra fuente confiable aquellos datos o ítems que generen dudas al momento de evaluar las ofertas, pudiendo ajustar las valoraciones de acuerdo a la información obtenida.

23. MEJORA DE OFERTAS Y NEGOCIACIONES

Los procedimientos de mejora de ofertas y negociaciones serán empleados por el BHU cuando lo considere conveniente para su interés y se verifiquen las condiciones establecidas en el artículo 66 del TOCAF.


24. ADJUDICACIÓN

El BHU se reserva las facultades de:

- realizar la adjudicación que considere más conveniente a su sólo juicio, teniendo en cuenta el artículo 22 ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE OFERTAS del presente pliego,
- no efectuar adjudicación alguna, sin que ello genere reclamo o indemnización a favor de los oferentes,
- efectuar adjudicaciones parciales.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 49 de 55

25. NOTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA Y CONTRATACIÓN

25.1. NOTIFICACIÓN

La notificación de la adjudicación se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 9, sin perjuicio de lo cual, dentro del término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la misma, el adjudicatario o sus representantes debidamente acreditados, deberán concurrir al Departamento Compras y Contrataciones para notificarse personalmente de la adjudicación o dar acuse de recibo del mail por el cual se les notifica.

25.2. OBLIGACIONES LABORALES

La empresa adjudicataria deberá cumplir con lo establecido al respecto en las leyes N° 18.098, N° 18.099 y N° 17.904 (art. 13). El BHU se reserva el derecho de realizar dicho control, bajo apercibimiento de la aplicación de lo establecido en los artículos 30, 31 y concordantes del presente pliego.

25.3. LEY N° 19.196 RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

La empresa adjudicataria deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 19.196 de responsabilidad empresarial y sus decretos reglamentarios.

25.4. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

En un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles a contar desde la notificación, el o los adjudicatarios deberán efectuar el depósito de garantía de cumplimiento de contrato, según lo dispuesto en el TOCAF (art. 64), la que deberá acreditarse a satisfacción del BHU. Dicha garantía se constituirá por un valor de U\$ 500.000. En caso de garantías bancarias o de seguros que cumplan la función de garantía solicitada, podrán constituirse por períodos renovables anualmente. La garantía de cumplimiento de contrato deberá mantenerse hasta la finalización del período de garantía de la solución ofertada (punto 4.3.5.).

La garantía podrá constituirse por medio de aval bancario expedido por un banco autorizado por el Banco Central del Uruguay a operar en el territorio nacional, letra de cambio, seguro de fianza, depósito o transferencia electrónica. Para el caso de seguros de fianza, pólizas, avales y similares, y en los 30 días corridos previos al vencimiento del período anual ya referido, el adjudicatario deberá presentar certificación del emisor de la garantía que acredite, a satisfacción del BHU, que la renovación del siguiente período anual se encuentra en trámite. No podrán existir períodos sin cobertura de garantía de cumplimiento del contrato.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 50 de 55

La circunstancia de no hacer efectivo el depósito de garantía de fiel cumplimiento de contrato en el plazo previsto, se considera incumplimiento del adjudicatario, habilitando al BHU a revocar la adjudicación, aplicar lo dispuesto en el artículo 70 in fine del TOCAF, e iniciar la acción por daños y perjuicios de así entenderlo pertinente.

Para efectivizar el depósito, el adjudicatario deberá dirigirse al Departamento Compras y Contrataciones y completar los formularios que se adjuntan como anexos: Alta de persona jurídica e identificación de socios, accionistas y representantes (en caso de conjuntos de empresas un formulario por cada integrante de dicho conjunto), FO.CPR.16 (en el caso de realizar el depósito de garantía en valores, fianzas, avales, etc.) y FO.AHR.03 - Depósito en garantía a favor del BHU (en caso de depósito).

25.5. FIRMA DE CONTRATO

La contratación se perfeccionará con la firma del contrato, el cual se acordará y se suscribirá en 45 días hábiles bancarios desde la notificación de la adjudicación. De existir observaciones al contrato o al proyecto del mismo por parte del Banco Central del Uruguay, las mismos deberán ser analizados por el BHU y el adjudicatario. Si este no suscribiera el contrato en el plazo estipulado por la razón que fuere, el Banco se reserva la facultad de adjudicar el llamado al siguiente oferente, o aun de dejar sin efecto la licitación, con pérdida para el adjudicatario o los oferentes según el caso, de las garantías depositadas.

Al momento de la firma del contrato el adjudicatario deberá estar inscripto en RUPE en calidad de proveedor ACTIVO. Si al momento de la adjudicación, el proveedor que resulte adjudicatario no cumple este requisito, se le otorgará un plazo para que regularice su situación.

El BHU podrá exigir la documentación que considere necesaria para la firma del contrato o la emisión de la orden de compra.

En caso de ofertas presentadas por empresas integradoras (empresa principal con sus subcontratos en forma), el contrato será suscrito por la empresa integradora oferente que resulte seleccionada.


En caso de ofertas presentadas por un conjunto de empresas a consorciarse, suscribirán el contrato y lo ejecutarán a través de una sociedad anónima de objeto único (ejecución de la contratación emergente de la presente licitación), debiendo en cualquier caso observar los términos de la oferta, los Pliegos y la Resolución de Adjudicación.

En virtud de ello la Sociedad deberá:

1. Presentar el estatuto social constitutivo de la misma con todas las formalidades legales;

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 51 de 55

2. Constituirse bajo la modalidad de acciones nominativas cuyos titulares lo serán las personas físicas o jurídicas que presentaron la oferta proyectando consorciarse, respetando en la titularidad del paquete accionario, las proporciones establecidas en aquella.

3. Integrar en los cuadros de Dirección de la Sociedad a las personas físicas o jurídicas que representaron a las empresas, en la presentación de oferta bajo modalidad proyecto de consorcio.

4. Designar un gerente general de la Sociedad, quien será el interlocutor válido ante el BHU durante la ejecución del contrato.

25.6. PLAZO ADJUDICADO

El plazo de la contratación del servicio de mantenimiento y soporte y mantenimiento evolutivo será por 1 año a partir del vencimiento de la garantía, con renovaciones automáticas anuales, previa decisión del BHU, de hasta un máximo de 9, en total 10 años. Se deberá comunicar con un mínimo de 180 días previos si hubiera una decisión de no renovación automática.

25.7. MANTENIMIENTO DEL EQUILIBRIO CONTRACTUAL

Si una vez adjudicada la compra, el adjudicatario se ampara para uno o varios ejercicio/s fiscal/es posteriores a la exoneración de la actividad de servicios de soportes lógicos (literal S del artículo 52 del Título 4 del Texto Ordenado 1996, decreto reglamentario N° 244/018, de 20 de agosto de 2018, y resolución de la DGI N° 10.403/2018, de 28 de noviembre de 2018), determinando una variación en las cargas tributarias que afecte el costo de los servicios adquiridos en perjuicio del comitente, el adjudicatario se obliga a adecuar el precio a fin de reestablecer dicho equilibrio.


En tal sentido, el adjudicatario reducirá el precio de los servicios vinculados que pasen a contar con la exoneración mencionada, en un porcentaje coincidente con la tasa del Impuesto a las Rentas de las Actividades Económicas.

26. CESIONES DE CRÉDITOS

Quien resulte adjudicatario, no podrá ceder el contrato salvo autorización expresa del BHU.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 52 de 55

27. RECEPCIÓN

Los plazos para verificar los entregables serán definido en el proceso de aceptación de entregables en la etapa de planificación de proyecto. En caso de incumplimiento, el banco podrá aplicar las penalidades establecidas en los artículos 30 y 31.

28. PAGOS

El pago se realizará según lo establecido en el numeral 5.1 - FORMA DE PAGO de acuerdo con los cronogramas de pago del BHU, al mes siguiente de presentada la factura, previa aceptación y conformidad por parte del BHU, del servicio recibido.

El BHU oficiará de agente de retención de los tributos que correspondan.

29. LIBERACIÓN DE GARANTÍAS

Las garantías de mantenimiento de oferta serán devueltas una vez adjudicada la compra, con excepción de la garantía del oferente que resulte adjudicatario, que se liberará una vez se constituya la garantía de fiel cumplimiento de contrato. Esta garantía será devuelta al adjudicatario, previa solicitud al Departamento de Compras y Contrataciones, y únicamente cuando se haya verificado la recepción definitiva del producto y/o la finalización de los servicios contratados conforme cláusula 25.4 del presente y en todos los casos a entera satisfacción del BHU. Sin perjuicio de lo anterior, el Banco podrá a su criterio autorizar liberaciones parciales de garantía de fiel cumplimiento, siempre que se haya cumplido con hitos o fases del proyecto que determine.


30. MULTAS Y PENALIDADES

En caso de incumplimiento total o parcial del adjudicatario, éste será pasible de una multa según el detalle que se presenta a continuación, sin perjuicio de la facultad de la Administración de proceder a la rescisión unilateral del mismo y adoptar las demás acciones que entienda pertinente, sin que ello genere derecho a reclamación alguna de parte del adjudicatario.

- **Incumplimiento Normativo:** En caso de incumplimiento en los plazos de entregas y validación de los reportes u otros entregables regulatorios, el Banco trasladará a la empresa adjudicataria el importe de las multas que pudieran generarse a causa del atraso. Se podrá adicionar un importe igual al de las multas en caso de haber sido afectada seriamente la reputación del BHU.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
 Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"


	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 53 de 55

- **Incumplimiento en plazo y/o de calidad de cada versión o paquete:** si el nivel de servicio no se cumpliera en un paquete o versión, el Banco podrá aplicar una multa diaria de hasta 1% del total de horas cotizadas para los requerimientos que incluye dicha versión, con un tope máximo del 40% del total de horas cotizadas para el paquete o versión con atraso. Este ítem se aplicará tanto para los desarrollos de customización del proyecto como para los desarrollos adicionales y los correspondientes a mantenimiento evolutivo.
- **Incumplimiento en el plazo de hitos acordados del cronograma:** si no se cumpliera el plazo establecido para un hito acordado en el cronograma, que comprometa seriamente los plazos y costos del proyecto, el Banco podrá aplicar una multa diaria de hasta 0,1 % del total del depósito original de la garantía de fiel cumplimiento, con un tope igual al 100% de dicho monto.
- **Incumplimientos en el acuerdo de servicios (SLA):**
 - o **Incumplimiento en plazos de soporte:** por cada unidad de incumplimiento según lo detallado en el numeral “Acuerdo de Nivel de Servicio” se aplicará una multa de hasta 0,1 % del monto anual adjudicado por concepto de soporte y mantenimiento por la cantidad de unidades incumplidas.
 - o **Incumplimiento en calidad del soporte:** si se atendió el incidente en plazo, pero del análisis de la situación del informe presentado se desprende que la adjudicataria no actuó con la debida eficiencia y eficacia, se aplicara una multa de hasta UI 20.000.
 - o **Incumplimiento en el plazo de entrega de informe de estudio de impacto:** se aplicará una multa diaria de hasta 0,1 % del monto anual adjudicado por concepto de soporte y mantenimiento por cantidad de días de atraso.
- **Incumplimiento en el plazo de entrega de códigos fuente:** se aplicará una multa diaria de hasta 1 % monto anual adjudicado por concepto de soporte y mantenimiento, con un tope igual al 100% de dicho monto.

Todo incumplimiento no previsto anteriormente y sin perjuicio de ello, podrá ser objeto de aplicación de multas fijadas por el BHU en atención a la entidad del incumplimiento en que incurra el proveedor, atendiendo principios de razonabilidad, gradualidad y proporcionalidad. La imposición de multas será independiente de la posibilidad de reclamar por los daños y perjuicios que puedan corresponder por lesión a los intereses del BHU (art. 32 del presente Pliego), y demás estipulaciones relativas a la rescisión de la presente contratación y la responsabilidad del adjudicatario.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 54 de 55

31. RESCISIÓN POR PARTE DEL BHU

El BHU podrá declarar rescindido el contrato cuando exista incumplimiento en la entrega de los servicios y productos contratados, o cuando los mismos no se ciñan a las especificaciones establecidas en el presente pliego y sus anexos.

La rescisión por las causales establecidas en el párrafo anterior podrá dar lugar a la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato, sin perjuicio de las acciones por daños y perjuicios.

32. RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria quedará obligada a prestar los servicios en las condiciones establecidas en el pliego. La falta de cumplimiento de las obligaciones dará derecho al BHU a rescindir, sin expresión de causa, la contratación, comunicándole a la Empresa mediante telegrama colacionado con aviso de retorno (TCC PC) y a percibir la devolución de las sumas que hubiese abonado a terceros por efecto de dichos incumplimientos adicionando los intereses, gastos y honorarios profesionales, si correspondiere.

Todo lo anterior sin perjuicio de los daños y perjuicios que correspondan por lesión a los intereses del Banco, haciendo éste expresa reserva de la facultad de accionar por los mismos sobre los siguientes lineamientos generales: si la lesión a los intereses referida ocurriere antes del 50% de la ejecución del contrato, los daños se cuantificarán en hasta las sumas devengadas a facturación, multiplicadas por dos. Pasado el hito del 50% de ejecución contractual, los daños se cuantificarán en la totalidad de lo que se habría devengado a facturación de ejecutarse totalmente el contrato.

33. CONTINUIDAD DEL SERVICIO


En caso de producirse situaciones derivadas de hechos fortuitos y/o de fuerza mayor, que modifiquen o sustituyan la sede física del BHU dónde se presta el servicio brindado por la empresa adjudicataria, la misma se compromete a continuar con la prestación del mismo en los términos adjudicados oportunamente y definidos en la relación contractual, a efectos de garantizar la continuidad del proyecto.

34. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES.

La empresa, así como los directores, accionistas, síndicos, auditores en caso de tratarse de una Sociedad y demás personas vinculadas a la misma, así como todo el personal que preste el servicio o que tenga relación

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet"

	PLIEGO LICITACIÓN SERVICIOS	FO.CPR.06
		Versión 02
		Página 55 de 55

directa o indirecta con el mismo ya sea en la ejecución o en su implementación se obligan a guardar reserva de la información a que tengan acceso, referida al BHU o la actividad que éste desarrolla, clientes del mismo u operaciones que éstos efectúen con el BHU (Art.302 del Código Penal y Decreto Ley N° 15322). Asimismo, los datos de clientes del BHU a los que acceda la empresa incluyendo la información referida a datos personales de cada cliente no podrá ser utilizada para otro fin que no sea la ejecución de las prestaciones derivadas del servicio contratado observando en todo caso de tratamiento de datos personales, las estipulaciones de la Ley 18.331, modificativas, concordantes, decretos reglamentarios y dictámenes de la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales de AGESIC. La violación del deber de guardar secreto y reserva será causal de rescisión unilateral del contrato por parte del BHU, sin responsabilidad de ningún tipo para éste; todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales, a que haya lugar.

35. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA.

El Banco Hipotecario del Uruguay queda autorizado a compensar automáticamente y sin previa comunicación, las cantidades liquidas y exigibles que el adjudicatario adeude, imputando al pago de las mismas las sumas que por cualquier concepto tenga derecho a percibir, aun cuando estas sumas no sean líquidas y/o exigibles.

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por Consultas y Reclamos, acceda a www.bhu.com.uy

Para control interno: “Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet”