



Título:
Adquisición e implementación de herramienta para la distribución y administración de un sistema de manejo de turnos

Fecha de Actualización:
Febrero 2022

Dirección/Gerencia:

Departamento de Tecnología

Página:

1 de 5

1. Nombre del servicio:

Adquisición e implementación de software diseñado para la gestión de flujos de clientes en 3 oficinas de la Superintendencia de Bancos.

2. Antecedentes

La Superintendencia de Bancos (SB) como ente supervisor de las entidades de intermediación financiera y cambiaria según lo establecido en la Ley 183-02, ha diseñado un plan estratégico 2021-2024 mediante el cual se propone: "Ser una institución referente nacional e internacionalmente, reconocida por la calidad de su supervisión y el acompañamiento que brinda a los usuarios de los servicios financieros, respaldada por un personal altamente calificado y la excelencia en su gestión". Para alcanzar esta visión se han identificado seis ejes estratégicos que engloban los objetivos estratégicos e iniciativas que durante el período 2021-2024 la SB se propone ejecutar.

Con la introducción de un sistema automatizado para aumentar la eficiencia en el proceso de atención a los usuarios, estaremos contribuyendo a la visión propuesta en el Plan Estratégico de la institución impactando en los Ejes 2 de Digitalización, innovación y nuevas tecnologías, y en el Eje 3 de Eficiencia y fortalecimiento institucional.

3. Objetivo general y alcance del servicio requerido

El objetivo de esta solicitud es adquirir, instalar y poner en funcionamiento una herramienta para hacer más eficiente el proceso de atención a los usuarios que asisten diariamente de manera presencial a tres (3) localidades de la Superintendencia de Bancos. Este software debe ser capaz de registrar las visitas los usuarios y el flujo de atención de estos en oficina distribuyendo la carga de trabajo, permitiendo análisis e informes para implementar un proceso de mejora continua y así mismo, permitir a los usuarios la visualización del estado de su turno.

4. Objetivos específicos:

Los siguientes ítems requeridos no son limitativos a otras facilidades que el sistema pueda contener, realizar o facilitar las operaciones para cual es adquirido.

- Instalar y configurar sistema de turnos en tres (3) localidades de la Superintendencia de Bancos de la siguiente manera:
 - ProUsuario Unicentro Plaza, debe contar con:
 - Una (1) terminal de autoservicio y tres (3) minicomputadoras para desplegar los turnos en las pantallas de la localidad
 - ProUsuario regional norte, debe contar con:
 - Una (1) terminal de autoservicio y una (1) minicomputadora para desplegar los turnos en pantalla de la localidad
 - Sede central de la Superintendencia de Bancos:
 - Una (1) terminal de autoservicio y una (1) minicomputadora para desplegar los turnos en pantalla de la localidad
- Solución de integración para tomar turnos virtuales, citas presenciales y remotas a través de la aplicación de ProUsuario Digital.
- Reportes de estadísticas de uso e inteligencia de negocio
- Componentes y configuraciones necesarias para habilitar el uso de la herramienta



Título:
Adquisición e implementación de herramienta para la distribución y administración de un sistema de manejo de turnos

Fecha de Actualización:
Febrero 2022

Dirección/Gerencia:

Departamento de Tecnología

Página:

2 de 5

5. Requerimientos para el proceso de implementación

El oferente deberá contar con expertos en los procesos relativos al manejo de la herramienta a ofertar y en cuanto al proceso concerniente a atención al cliente en oficinas, quienes, al momento del inicio de la implementación, usando como base los procesos definidos en la SB, dichos expertos puedan identificar mejoras que puedan ser incorporadas en la herramienta para lograr no solo la automatización, sino también la optimización de los procesos actuales.

El oferente debe contemplar en su propuesta la capacitación y transferencia de conocimiento para el personal técnico de la SB en los aspectos relacionados a la plataforma e infraestructura, aplicaciones y soluciones utilizadas en el proyecto y configuración y desarrollo. Adicionalmente deberá incluir la documentación operacional y técnica de la herramienta implementada.

Debe dar capacitación en el uso de la herramienta, el personal seleccionado por el área usuaria de la solución y aquellos seleccionados por el área de Tecnología de la Información de la SB.

La propuesta debe incluir por un período mínimo de un (1) año de soporte, a contar de la fecha en que se ponga en producción la aplicación los siguientes servicios de soporte:

- Verificar cada uno de los módulos implementados, y dar los mantenimientos que correspondan ante situaciones que impidan la adecuada operación
- Cubrir asistencia técnica y consultas telefónicas al personal de tecnología y usuarios de la SB
- Otorgar una garantía al sistema implementado, obligándose a realizar los cambios necesarios para solventar las fallas o errores que no hayan sido detectados en las etapas de prueba
- El plan de soporte debe incluir por lo menos: matriz de escalamiento, tiempos de respuesta y tiempos de resolución ante incidentes del sistema

6. Especificaciones de los servicios

Propuesta debe contener los siguientes ítems, pero no serán limitativos a otras facilidades que el sistema y/o servicio pueda contener:

- Plan de trabajo
- 3 módulos de autoservicio de pie, incluyendo:
 - Cableado (de ser necesario)
 - Instalación y configuración
 - Impresora para entrega del turno en papel
 - Desarrollo del método de integración de la aplicación con mecanismo de autenticación y/o validación del cliente
- Desarrollo de método de conexión a aplicación de ProUsuario para tomar los turnos virtuales y hacer citas preestablecidas
- 5 minicomputadoras MiniPC BMAX- B1 para visualización, con las siguientes especificaciones:
 - CPU: Celeron 3060 Base Frequency: 1.6GHz/ Burst Frequency:2.48GHz
 - RAM: 4GB LPDDR3
 - Disco: 64GB eMMC
 - Dimensiones aproximadas: 119.38mm x 119.38mm x 22.86
 - Peso aproximado: 650g
- Instalación y configuración de aplicación y todos los componentes requeridos para tener un producto totalmente funcional, esto debe incluir:

Dy JARE



Título:
Adquisición e implementación de herramienta para la distribución y administración de un sistema de manejo de turnos

Fecha de Actualización:
Febrero 2022

Dirección/Gerencia:

Departamento de Tecnología

Página:

3 de 5

- Inclusión de parámetros determinados por la Superintendencia de Bancos para la priorización de los turnos
- Despliegue visual de los turnos
- Configuración de visualización de publicidad en los televisores de despliegue visual de los turnos
- Entrenamientos de uso y configuración
- No debe incluir los televisores para visualización del estado de los turnos
- La herramienta debe contener modelos de inteligencia de negocios integrada, que permita generar nuevos reportes, cuadros de mandos y tableros con los principales indicadores de gestión.
- La herramienta debe permitir que todas las transacciones que se realicen queden registradas en una bitácora.
- Permitir definir claramente los roles y perfiles correspondientes con las funciones de los usuarios.
- El Sistema de turnos deberá ser compatible con nuestra Infraestructura tecnológica con las siguientes características:
 - Windows Server 2016 R2 Std/Datacenter (64-bit) o superior.
 - VMWare ESXi 7.0 o superior.
 - Microsoft SQL Server 2016 R2 (Standard, Enterprise) o superior.
 - Microsoft IIS 8.5 o superior.
- El Sistema de turnos deberá poder ser utilizado por usuarios con equipos de escritorios con las siguientes características:
 - Sistema Operativos MS Windows 10 Enterprise edition o superior; Mac OS versión 10.12 o superior.
 - MS Edge versión 88 o superior.
 - MS Office Professional 2016, MS Office 365 o superior.
 - Todos los computadores personales se encuentran incorporados a un Dominio Microsoft Windows.
 - La dirección IP es asignada vía un Servidor DHCP.
- Seguridad de la Información:
 - Cumplir con las políticas y lineamientos establecidos el departamento de Seguridad de la Información de la Superintendencia de Bancos y estar previamente autorizado para poder acceder a los datos de la Superintendencia de Bancos.
- Garantía de funcionamiento, compatibilidad y vigencia: El oferente garantiza que la solución mantendrá su vigencia en el mercado por un período no menor a tres (3) años a partir de la firma del contrato de adjudicación.
- El sistema de turnos deberá tener la facilidad de poderse integrar con cualquier sistema interno de CRM y/o de almacenamiento de datos.

7. Cronograma de entrega del servicio requerido:

La herramienta debe estar funcional en las tres (3) localidades en un plazo máximo de dos (2) meses o menos a partir de la entrega la orden de compra, en este plazo no será incluida la integración con aplicación ProUsuario Digital. Dicha integración será realizada luego de habilitar el sistema de turnos en las localidades especificadas.

8. Requisitos al oferente, tanto para su selección o si resulta adjudicatario de los servicios:

- El oferente que brinde servicio deberá estar debidamente formalizado y acreditado para ofrecerlo. Además, deberá estar al día en el pago de sus impuestos.
- El oferente debe poseer su Registro de Proveedor del Estado (RPE) en estado activo; además, deberá estar al día en el pago de sus impuestos.
- El servicio debe ser suplido y manejado por el oferente, debe de ser propietario o socio representante de la marca.



Título:
Adquisición e implementación de herramienta para la distribución y administración de un sistema de manejo de turnos

Fecha de Actualización:
Febrero 2022

Dirección/Gerencia:

Departamento de Tecnología

Página:

4 de 5

- El oferente que brinde el servicio debe tener un mínimo de cinco (5) años de experiencia con proyectos de naturaleza y magnitud.
- El oferente debe proporcionar un portafolio al menos diez (10) clientes referentes que exponga un servicio similar, donde dos (2) de los clientes deberán ser bancos múltiples del país.
- El oferente deberá estar disponible para reuniones presenciales, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos cuando sean requeridos.
- Se deberá presentar carta de compromiso presentando una garantía de mínimo un (1) año a los trabajos realizados.
- Se deberá presentar propuesta descriptiva con desglose de la metodología de trabajo a utilizar, cronograma y otros elementos para requeridos para concluir la implementación.
- El oferente debe incluir todo el software que se requiere para la puesta en funcionamiento de la solución de manera que satisfaga el requerimiento completo sin necesidad de recursos que deba proporcionar la entidad.
- El oferente debe contar con la certificación ISO 9001 vigente para garantizar estándares de calidad de los servicios ofrecidos.

9. Confidencialidad

El oferente con motivo de la prestación del servicio recibirá de la Superintendencia de Bancos información de carácter estrictamente confidencial que debe ser utilizada sólo para los fines de ejecución del servicio, por ello, será obligación del oferente mantener total secreto y confidencialidad respecto a los datos e información de cualquier clase, que la Superintendencia le proporcione, o bien, a la que tenga acceso, con motivo de la prestación y desarrollo del servicio.

Adicionalmente, el oferente está obligado a instruir a sus funcionarios o personal que será parte conformante del recurso humano que ejecutará el servicio respecto a la obligación de mantener total secrecía y confidencialidad.

10. Forma de pago

Los pagos serán efectuados como se describe en el cuadro siguiente:

ITEM	Forma de Pago
Licencias y Servicios profesionales	<ul style="list-style-type: none">• 20% Contra orden de compra• 20% Contra entrega de la primera localidad• 20% Contra entrega de la segunda localidad• 20% Contra entrega de la tercera localidad• 20% Contra entrega del proyecto concluido

11. Criterios de evaluación técnica

Ítem	Descripción	Cumple / No Cumple
1	Presentar el Formulario de Experiencia del oferente en proyectos similares, (SNCC.D.049). El oferente debe tener una experiencia de mínimo de cinco (5) años en proyectos similares. Debe presentar portafolio de trabajos realizados para fines de referencia. Como soporte a esta propuesta presentar evidencias como órdenes de compras, cartas o contrato relacionado a este tipo de contratación. Dentro de estos deben contener 10 clientes locales donde al menos 2 clientes del sector financiero (Bancos Múltiples).	



Título:
Adquisición e implementación de herramienta para la distribución y administración de un sistema de manejo de turnos

Fecha de Actualización:
Febrero 2022

Dirección/Gerencia: Departamento de Tecnología

Página: 5 de 5

2	Disponibilidad: El oferente estará disponible para reuniones presenciales, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, para presentar los avances y entregables a los involucrados del proyecto.	
3	Ficha técnica. El oferente debe presentar un documento o propuesta descriptiva que desglose su metodología de trabajo donde se detalle todo lo exigido en estas especificaciones técnicas, tales como: documentación técnica para integración con otros sistemas y del servicio de validación, metodología de proyecto a utilizar, descripción de las funcionalidades del sistema, tiempo de entrega, así como cualquier otro elemento que describa su propuesta.	
4	Carta compromiso Garantía. El oferente deberá presentar carta de compromiso presentando una garantía de mínimo un (1) año a los trabajos realizados, basados en la calidad de los entregables y la matriz de escalamiento de incidencias reportadas sobre el software.	
5	Carta de referencia: El oferente debe presentar como mínimo dos (2) cartas de referencia de al menos dos (2) trabajos similares realizados. Se entenderá por trabajos similares a instalación y configuración de sistema de turnos. Las cartas deberán estar firmadas y selladas, y con información que permita a la Superintendencia de Bancos la confirmación de esta.	
6	Presentar Certificación ISO 9001 vigente.	
7	El oferente debe de ser propietario o socio representante de la marca y debe de remitir una carta constancia que lo autorice a suplir los productos o servicios solicitados en el país.	

David Miranda	Jessica Peña
Subdirector de Sistemas	Subdirector de Prouuario
Firma: 	Firma: 

