



**Título:**  
Contratación de Servicios para proveer personal subcontratado para roles de Desarrollo de Software y Aseguramiento de la Calidad para el Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
Noviembre 2021

**Dirección/Gerencia:** Departamento de Tecnología

**Página:** 1 de 10

### 1. Nombre del Servicio:

Contratación de los servicios de una empresa especializada en el desarrollo, pruebas y mantenimiento de aplicaciones basado en un modelo de subcontratación (outsourcing) de los roles Desarrollo de Software y Analista de Aseguramiento de la Calidad para el Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos para el desarrollo integral de las fases de codificación, pruebas y soporte en el ciclo de vida de software de los sistemas demandados por la institución.

### 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", y para alcanzar la 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.

A partir de la definición del Plan Estratégico 2021-2024, específicamente en sus ejes estratégicos de Eficiencia y Fortalecimiento Institucional y Digitalización, Innovación y Nuevas Tecnológicas, inicia en la Superintendencia de Bancos un nuevo capítulo para habilitar canales digitales, automatizados e integrados que permita realizar los trámites internos y externos, así como aumentar el nivel de eficiencia de la institución. En la actualidad la Superintendencia de Bancos cuenta con sistemas desarrollados en lenguajes de programación obsoletos, funcionando de manera aislada, manualidad en algunos procesos y oportunidades de mejora en la automatización, lo que impide la implementación de sistemas de gestión integrados que ayuden a eficientizar los procesos con una adecuada gestión de la información.

En función a esto, la Superintendencia de Bancos se propone modernizar el parque de aplicaciones existentes a través de la subcontratación de los roles de Desarrollo de Sistemas y Aseguramiento de la Calidad con el objetivo de aumentar la oferta de estas funciones para mejorar los sistemas existentes y habilitando nuevos sistemas, atendiendo las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.

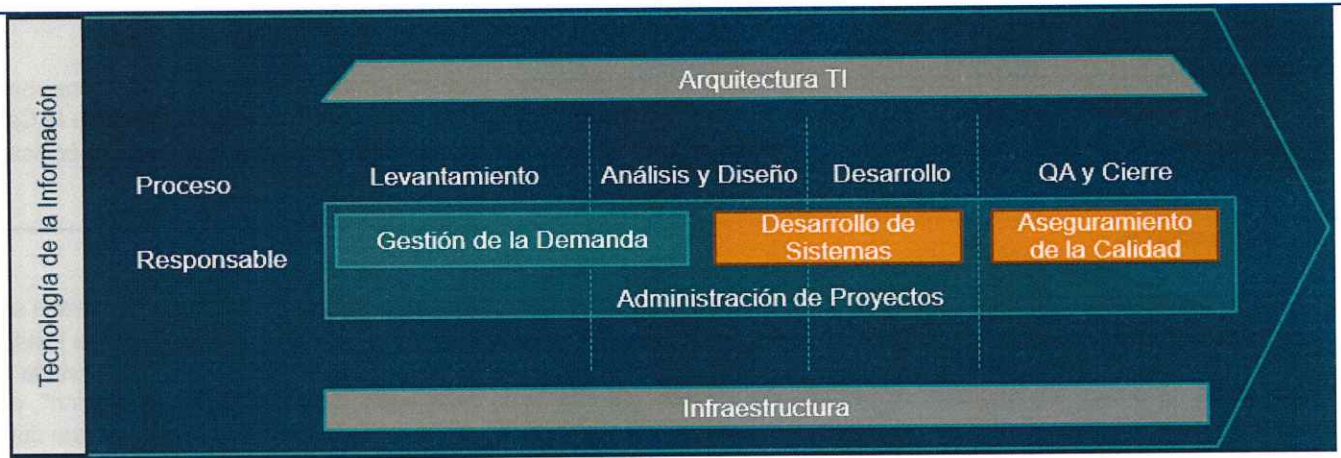
### 3. Descripción del servicio

#### 3.1 Objetivo y alcance del servicio requerido

El objetivo es contratar los servicios de una empresa experimentada en materia de desarrollo y calidad de software que pueda proveer recursos humanos calificados para cubrir las actividades realizadas por estos roles en el ciclo de vida de desarrollo de aplicaciones, siguiendo las metodologías propias de la Superintendencia de Bancos

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana se encuentra inmersa en una serie de proyectos que soportan el camino de transformación digital que lleva adelante la institución. Parte de las soluciones tecnológicas en las que se trabaja son: Portal de la Administración Monetaria y Financiera, Hoja de Vida de Entidades, Sistema de Intercambio de Información Financiera, Mejoras varias al CRM y SharePoint, Portales Institucional, Intranet y Extranet, entre otros.

La Institución busca maximizar la experiencia de sus clientes/usuarios, empleando una estrategia de adquisición de personal especializado en modalidad subcontratada para poder atender la creciente demanda de proyectos. **Por lo que es requerida la contratación de 14 desarrolladores y 10 Aseguramiento de calidad (7 Analistas de aseguramiento de la calidad y 3 Analistas automatizadores de aseguramiento de la calidad) de acuerdo con los lineamientos especificados en este documento.**



Las actividades principales que serán gestionadas por el contratista de los servicios son las siguientes:

- Proveer personal subcontratado para el análisis, diseño, desarrollo, pruebas y corrección de defectos, de los requerimientos indicados por la Superintendencia de Bancos
- Monitorear el desempeño de los recursos asignados a la Superintendencia de Bancos basados en las especificaciones definidas en el inciso 5 de este documento

#### 4. Cronograma de entrega del servicio requerido:

Los entregables serán desarrollados dentro de la duración del contrato (8 meses), luego de la entrega de la orden de compra, el cual podrá modificarse previo acuerdo entre las partes.

Una vez firmado el contrato, la reunión de inicio del servicio (kick-off) debe realizarse en un plazo no mayor a tres (3) días laborables; la SB entregará los requerimientos iniciales a ser desarrollados y los cronogramas iniciales de implementación (línea base) deberán estar definidos en un plazo no mayor a siete (7) días laborables a partir de dicha reunión de inicio del servicio (kick-off).

El servicio será suplido desde la localidad del oferente, aunque se requiere la asistencia, presencial en caso de ser necesario, en las Sede Superintendencia de Bancos Av. México No. 52 esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, R.D.

La SB estará entregando requerimientos de forma iterativa durante el período de contratación. Los cronogramas deberán estar definidos en un plazo no mayor a cinco (5) días laborables a partir de la fecha de entrega.

El oferente debe contar con una base de datos de recursos para los roles indicados en estas especificaciones para cubrir en un plazo de no más de cinco (5) días laborables.

#### 5. Especificaciones técnicas del servicio:

- Responsabilidad de la Superintendencia de Bancos:
  - Confirmar la selección de los recursos recomendados por el oferente
  - Definir, en conjunto con los usuarios, los requerimientos de necesidades a desarrollar
  - Establecer las prioridades de los trabajos a desarrollar



**Título:**  
Contratación de Servicios para proveer personal subcontratado para roles de Desarrollo de Software y Aseguramiento de la Calidad para el Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
Noviembre 2021

**Dirección/Gerencia:**

Departamento de Tecnología

**Página:**

3 de 10

- Asignar los requerimientos y proyectos a los recursos subcontratados
- Definir el método de conexión de los recursos a los ambientes de la Superintendencia de Bancos y otorgar los permisos necesarios
- Acompañamiento en la supervisión del personal
- Informar a las empresas externas de las políticas que deben cumplirse en su gestión
- Monitoreo del desempeño de los recursos subcontratados para reportar al oferente
- Responsabilidad del oferente:
  - El oferente debe mantenerse actualizado en las prácticas de Desarrollo de Software y Aseguramiento a la calidad, demostrando conocer las últimas novedades en función a dichos roles
  - El oferente debe tener experiencia en manejando recursos y manejando proyectos bajo metodologías Agiles y tradicionales (RUP, Waterfall o Cascada)
  - Proveer a la Superintendencia de Bancos candidatos a subcontratar propuestos que cumplan con los perfiles especificados en este documento para cada rol, el oferente proveerá la hoja de vida de cada candidato.
  - Dichos candidatos deben ser depurados y contar con una Certificación de no Antecedentes Penales.
  - Garantizar que los recursos subcontratados sean asignados de manera exclusiva al servicio contratado con la Superintendencia de Bancos por el periodo contractual
  - Garantizar que los recursos subcontratados asignados al servicio cumplan con las Políticas internas de la Superintendencia de Bancos especificados.
  - Proveer las herramientas necesarias (laptops, internet, entre otros) para que los recursos puedan desempeñar plenamente sus funciones y cumplir con los entregables comprometidos con la Superintendencia de Bancos
  - Entregar los códigos fuentes y la documentación técnica y funcional de los desarrollos realizados luego de haber concluido el ciclo de desarrollo y aseguramiento de la calidad y haber recibido la aceptación del usuario.
  - Asegurar que todo equipo utilizado para proveer el servicio debe 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
  - En conjunto con el equipo de la Superintendencia de Bancos, realizar las estimaciones de tiempo real del esfuerzo de trabajo que debe realizar cada entregable dentro del proyecto
  - Al concluir un entregable, el oferente deberá transferir conocimiento a personal de la Superintendencia de Bancos.
  - En caso de incumplimiento a algún lineamiento especificado en el código de ética de la Superintendencia de Bancos, despido, desahucio, renuncia o insatisfacción en general de la Superintendencia de Bancos con los recursos seleccionados, se procederá a reemplazar el mismo por otro que cubra el mismo rol.
  - El personal no tendrá vínculo laboral directo con la Superintendencia de Bancos
  - La Superintendencia de Bancos se libera de las preocupaciones y obligaciones concernientes a:
    - Costos relacionados a cancelación de estos.
    - Vacaciones pagadas.
    - Entrenamiento en las disciplinas.
    - Puesto que dichos aspectos quedan bajo la responsabilidad de los proveedores.
  - La Superintendencia de Bancos no erogará ningún valor monetario que no sea única y exclusivamente el relacionado al costo del personal presentado por el oferente en su oferta el cual debe incluir toda la carga y paquete salarial que ofrece el oferente a su personal contratado.
  - El personal subcontratado no deberá divulgar los trabajos realizados en la Superintendencia de Bancos ni los códigos fuentes que se generen.

AS

DM



Título:  
Contratación de Servicios para proveer personal subcontratado para roles de Desarrollo de Software y Aseguramiento de la Calidad para el Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos

Fecha de Actualización:  
Noviembre 2021

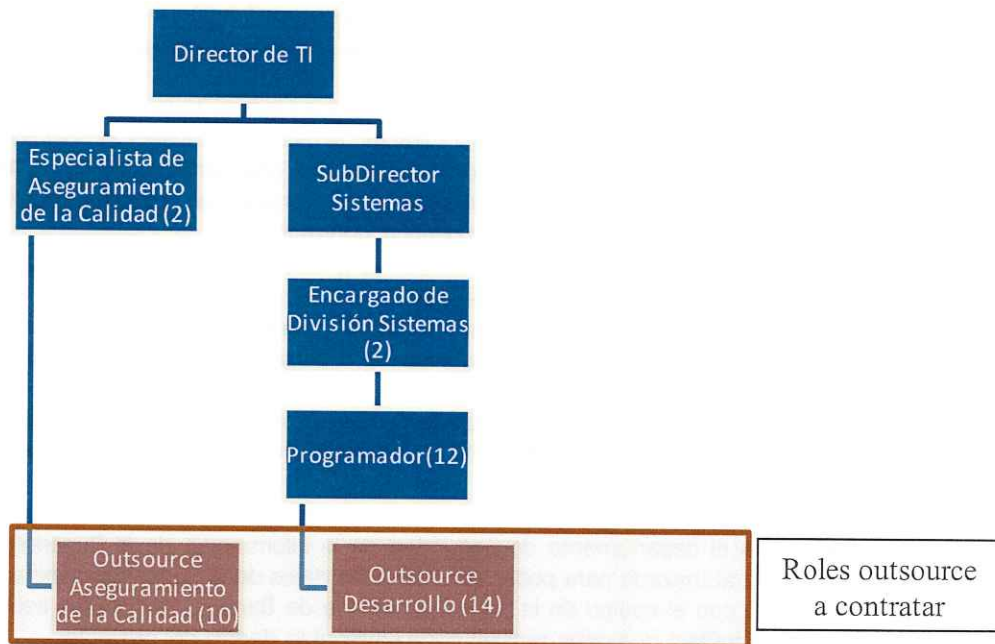
Dirección/Gerencia: Departamento de Tecnología

Página: 4 de 10

### 5.1 Flujo General



### 5.2 Organigrama general para estructura del servicio



#### 5.2.1 Desarrollo de Software

Desarrollar, implementar y mantener sistemas con el propósito de satisfacer los requerimientos de automatización establecidos por la Superintendencia de Bancos y acorde a buenas prácticas de la industria.

##### 5.2.1.1 Tabla de Responsabilidades

Actividades Que Realizar	Entregable
Análisis y estimación de esfuerzo para implementar requerimientos y/o historias de usuario (refinamiento)	SI
Desglosar los requerimientos y/o historias de usuarios en tareas en un cronograma de trabajo y/o que puedan ser incluidas dentro de una iteración	SI
Desarrollo de iteraciones/requerimientos asignados o de acuerdo con el plan de trabajo	SI
Informar impedimentos que afecte el progreso del desarrollo	SI
Actualizar el progreso diario	SI
Realizar pruebas unitarias de lo desarrollado	SI
Informar hallazgos surgidos en pruebas	SI



**Título:**  
Contratación de Servicios para proveer personal subcontratado para roles de Desarrollo de Software y Aseguramiento de la Calidad para el Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
Noviembre 2021

**Dirección/Gerencia:**

Departamento de Tecnología

**Página:**

5 de 10

Actividades Que Realizar	Entregable
Transferir el conocimiento (capacitación)	SI
Corregir defectos reportados en las pruebas	SI
Hacer entrega de códigos fuente	SI
Entrega de las documentaciones requeridas en el cuadro de entregables	SI

### 5.2.1.2 Entregables por etapa

Etapa	Entregable
2. Diseño: diseño y especificación del sistema	• Documento de diseño arquitectura
3. Implementación: programación y pruebas unitarias	• Documentación y pruebas unitarias
	• Documento de diseño de sistema
	• Informe de avance proyecto
	• Mockups y/o prototipos
	• Modelos de Amenazas de Ciberseguridad
4. Verificación: integración de sistemas, pruebas de sistema y de integración	• Manual de Usuario (Por entregable)
5. Mantenimiento: entrega, mantenimiento y mejora	• Release note

### 5.2.2 Aseguramiento de Calidad

Coordinar, planificar, verificar y validar la calidad en el proceso del desarrollo de software y productos conformados por requerimientos, estándares, y procedimientos.

Identifica y define las pruebas requeridas, monitorea el progreso y los resultados de pruebas detalladas en cada ciclo de prueba y evalúa la calidad general. Personal Analista de Aseguramiento de Calidad con conocimientos de automatización de pruebas, capaz de llevar a cabo la programación de las pruebas automáticas, con herramientas especializadas, y registrar los resultados de ellas.

#### 5.2.2.1 Tabla actividades Aseguramiento de la calidad:

Actividades	Entregable
Elaborar el documento de Plan de Pruebas	SI
Realizar pruebas integrales	SI
Realizar pruebas de sistema (funcionales)	SI
Realizar pruebas de seguridad	SI
Realizar pruebas de performance	SI
Realizar pruebas de regresión	SI
Realizar pruebas automatizadas	SI
Realizar acompañamiento en las pruebas de aceptación de usuario	SI
Documentar los casos y escenarios de prueba	SI
Elaborar manuales de usuario y de sistemas	SI
Transferir el conocimiento (capacitación)	SI
Apoyar en la implantación del Sistema de Información	SI
Pruebas de incidentes	SI



**Título:**  
Contratación de Servicios para proveer personal subcontratado para roles de Desarrollo de Software y Aseguramiento de la Calidad para el Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
Noviembre 2021

**Dirección/Gerencia:** Departamento de Tecnología

**Página:** 6 de 10

Actividades	Entregable
Documentar y reportar defectos	SI
Documentar automatización de pruebas	SI
Documentar informes de resultados	SI
Monitoreo de primera semana de implementaciones	SI
Verificación de corrección defectos de desarrollo	SI

### 5.2.2.2 Entregables por etapas ciclo de Aseguramiento de Calidad:

Etapa	Entregable
1. Planificación	<ul style="list-style-type: none"><li>Plan de Pruebas</li><li>Cronograma de Actividades de Pruebas</li><li>Informe de Avance</li></ul>
2. Diseño	<ul style="list-style-type: none"><li>Diseño de Casos de Prueba.</li><li>Informe de Avance</li></ul>
3. Ejecución	<ul style="list-style-type: none"><li>Diseño de Casos de Prueba (con estado actual de ejecución de casos de prueba)</li><li>Entrega de flujos básicos y alternativos</li><li>Bugtracker</li><li>Informe de Avance</li><li>Evidencia de Ejecución de Pruebas</li><li>Documentación de pruebas automatizadas</li></ul>
4. Cierre	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe de Cierre</li><li>Certificación de Pruebas</li></ul>
5. Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>Informe de Seguimiento.</li></ul>

### 5.3 Desempeño:

Los recursos contratados deben cumplir con las asignaciones definidas de acuerdo con los proyectos, mejoras y anomalías especificados por la Superintendencia de Bancos alineado sus roles. Se realizará evaluación de desempeño mensual, para validar el rendimiento de los recursos. La Superintendencia de Bancos se reserva el derecho de determinar los criterios con los cuales serán evaluados los recursos a subcontratar.

En caso del recurso no cumplir con los niveles de desempeño se procederá a solicitar cambio de recurso sin costo adicional, en caso de tener más de 2 cambios de recursos por trimestre, se procederá a aplicar una penalidad a definir en la etapa de elaboración de contrato.

### 6. 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.
- El oferente que brinde el servicio debe tener un mínimo **(3) años** de experiencia con proyectos de naturaleza y magnitud.



**Título:**  
Contratación de Servicios para proveer personal subcontratado para roles de Desarrollo de Software y Aseguramiento de la Calidad para el Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
Noviembre 2021

**Dirección/Gerencia:**

Departamento de Tecnología

**Página:**

7 de 10

- El oferente debe proporcionar un portafolio al menos 3 clientes referentes que exponga un servicio similar, donde cada cliente cuente con un mínimo de 7 personas subcontratadas junto a evidencias de las contrataciones correspondientes.
- Una vez iniciado los trabajos, el adjudicatario no podrá hacer ningún reclamo sobre los mismos, indicando desconocimiento de las responsabilidades enumeradas en estas especificaciones técnicas o cualquier otro soporte presentado en la oferta.
- El proveedor deberá estar disponible para reuniones presenciales, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos cuando sean requeridos

## 7. Requisitos al personal de la empresa:

- El personal subcontratado debe cumplir con las especificaciones descritas debajo:
- Dentro de las cualidades de los recursos subcontratados, el oferente debe comprometerse a proveer colaboradores con:
  - Buenas habilidades analíticas
  - Mente desafiante y curiosa
  - Respeto
  - Atención al detalle y tenacidad
  - Comprensión de las anomalías de software y errores comunes
  - Experiencia en una serie de proyectos
  - Orientados a resultados

### 7.1 Perfil de Desarrollo de Software:

- 3 años de experiencia en materia de Desarrollo de Software
- Competencias técnicas (Obligatorias):
  - C#
  - .Net MVC
  - .Net Core
  - Java Script
  - jQuery
  - Bootstrap
  - SQL Server
  - Oracle
- Competencias técnicas (Deseado):
  - Arquitectura Domain-driven design (DDD)
  - React (IOS, Android)
  - Microsoft Dynamics CRM (Obligatorio para 2 recursos subcontratados)
  - Sharepoint
- Metodología / Herramientas:
  - Metodologías Ágiles y cascada o RUP
  - DevOps
  - COBIT (Básico)
  - JIRA y/o Azure Devops
  - Office 365

### 7.2 Perfiles de Aseguramiento de la Calidad:

- Características y/o requisito Analista de Aseguramiento de Calidad:



**Título:**  
Contratación de Servicios para proveer personal subcontratado para roles de Desarrollo de Software y Aseguramiento de la Calidad para el Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
Noviembre 2021

**Dirección/Gerencia:** Departamento de Tecnología

**Página:** 8 de 10

- Bachiller o Título Universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática, Ingeniería de Computación y Sistemas o Ciencias de la Computación
- Experiencia de al menos 2 años realizando las funciones gestión de calidad, control de calidad o aseguramiento de calidad de sistemas de información
  - Experiencia en realización de planes de prueba
  - Experiencia en realización de casos de prueba
  - Experiencia en realización de Script de pruebas
  - Experiencia en realización de reporte de defectos
  - Experiencia en realización de Informe de resultados
  - Experiencia en realización de distintos tipos de pruebas (funcionales, seguridad, integración de sistema, performance, carga, estrés, API)
- Conocimientos de base de datos SQL, Oracle
- Conocimientos de los mismos lenguajes de programación que los requeridos para Desarrollo de Sistemas
- Manejo de herramientas de pruebas de estrés y performance
- Conocimientos ISTQB (International Software Testing Qualification Board)
- Metodologías Ágiles y Cascada o RUP
- DevOps
- COBIT (Básico)
- JIRA/Azure Devops
- Office 365
- Características y/o requisito **Analista Automatizador de Aseguramiento de Calidad:**
  - Bachiller o Título Universitario en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática, Ingeniería de Computación y Sistemas o Ciencias de la Computación.
  - Experiencia de al menos 2 años realizando las funciones gestión de calidad, control de calidad o aseguramiento de calidad de sistemas de información.
    - Experiencia de al menos 2 años automatizando pruebas.
    - Experiencia en realización de automatización de pruebas
    - Experiencia en realización de planes de prueba.
    - Experiencia en realización de casos de prueba.
    - Experiencia en realización de Script de pruebas.
    - Experiencia en realización de reporte de defectos.
    - Experiencia en realización de Informe de resultados.
  - Manejo de herramientas de automatización de pruebas (Katalon, Selenium, Appium, Microsoft Test Manager, etc.).
  - Conocimientos de base de datos SQL, Oracle.
  - Conocimientos de lenguajes de programación.
  - Manejo de herramientas de pruebas de estrés y performance.
  - Experiencia en realización de distintos tipos de pruebas (funcionales, seguridad, integración, de sistema, performance, carga, estrés, API, automatización).
  - Experiencia en realización de automatización de pruebas (al menos 3 recursos de los asignados).
  - Conocimientos ISTQB.
  - Metodologías Ágiles
  - DevOps
  - COBIT (Básico)
  - JIRA/Azure Devops
  - Office 365





**Título:**  
Contratación de Servicios para proveer personal subcontratado para roles de Desarrollo de Software y Aseguramiento de la Calidad para el Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
Noviembre 2021

**Dirección/Gerencia:** Departamento de Tecnología

**Página:** 9 de 10

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.

## 9. Forma de pago

Partiendo de la firma del contrato, los pagos se estarán realizando al finalizar cada mes basado a conformidad del servicio y en la cantidad de recursos subcontratados a la fecha de emitida la factura. El oferente debe presentar su factura cada mes de forma detallada con las personas subcontratadas y el tiempo que tiene subcontratada para la SB a los precios ofertados por el proveedor para cada perfil, en caso de que una persona subcontratada labore meses parciales, se realizará una relación de los días trabajados. A estas facturas le serán reducidas cualquier penalidad atribuible a la no entrega a tiempo de los entregables.

Cada pago será realizado en no más de 30 días después de haber presentado la factura con la documentación requerida. Contra cada una de las facturas presentadas se estará amortizando la proporción correspondiente del anticipo (e.g. Factura por 18.75% del monto de la Oferta – 20% del Monto de la Factura = Pago por 15% del monto de la oferta).

El oferente debe considerar que el monto de la oferta no debe presentar/incluir ITBIS, y que con cada pago de factura presentada se realizarán las retenciones establecidas en el código tributario.

Los Representantes de la SB para fines de aceptación conforme de los avances del proyecto de implementación será el equipo de la Subdirección de Sistemas, Administrador de Proyectos y Especialista de Aseguramiento de la Calidad.

## 10. Criterios de evaluación técnica [Colocar los criterios de como evaluaremos a los oferentes]

Ítem	Descripción	Cumple / No Cumple
1	<b>Presentar el Formulario de Experiencia del oferente en proyectos similares, (SNCC.D.049).</b> El oferente debe tener una experiencia de mínimo un (3) año 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 3 clientes del sector Financiero (Bancos Múltiples o Asociaciones de Ahorro y Crédito)	
2	<b>Disponibilidad:</b> El proveedor estará disponible para reuniones presenciales, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, para presentar los avances y entregables a los involucrados del proyecto.	

AS  
DM

	<b>Título:</b> Contratación de Servicios para proveer personal subcontratado para roles de Desarrollo de Software y Aseguramiento de la Calidad para el Departamento de Tecnología de la Superintendencia de Bancos	<b>Fecha de Actualización:</b> Noviembre 2021	
	<b>Dirección/Gerencia:</b>	<b>Departamento de Tecnología</b>	<b>Página:</b> 10 de 10

3	<b>Ficha técnica.</b> 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, tiempo de entrega y así como cualquier otro elemento que describa su propuesta. Proporcionar un portafolio al menos de tres (3) clientes referentes que exponga un servicio similar, donde cada cliente cuente con un mínimo de 7 personas subcontratadas junto a evidencias de las contrataciones correspondientes.		
4	<b>Carta compromiso Garantía.</b> El oferente deberá presentar carta de compromiso presentando una garantía de mínimo <b>un (1) año</b> a los trabajos realizados, basados en la calidad de los entregables y la matriz de escalamiento de incidencias reportadas sobre el software.		
5	<b>Carta de referencia:</b> 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 Servicio subcontratación (outsourcing) de recursos para cubrir los roles de Desarrollo de Sistemas y Aseguramiento de la Calidad. Las cartas deberán estar firmadas y selladas, y con información que permita a la Superintendencia de Bancos la confirmación de esta.		

Ingrid Nuñez	David Miranda
Directora de Tecnología	Subdirector de Sistemas
Firma: 	Firma: 