



## **Condiciones generales para la contratación de la renovación y el soporte técnico del software McAfee**

### **A. CONDICIONES GENERALES**

**Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.**, le invita a participar en la presente Contratación Directa, se recibirán ofertas electrónicas por medio del sistema SICOP, según fecha y hora indicadas en el cartel electrónico.

#### **1. Objeto de la contratación**

Contratación de una empresa que brinde el servicio de renovación y el soporte técnico del software McAfee de Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A. por espacio de 24 (veinticuatro) meses.

2. La oferta económica debe cumplir con los requerimientos y especificaciones técnicas contenidas en el cartel electrónico y documento complementario de condiciones generales para la contratación, según el artículo 35 del Reglamento para la Utilización del Sistema Electrónico de Compras Públicas Mercado en Línea –SICOP.
3. El Departamento de Servicios Administrativos de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. tramitará el procedimiento de adquisición y proporcionará cualquier información adicional necesaria respecto a las especificaciones y documentación relacionada con esta compra, previa coordinación con la Unidad Técnica o Área Usuaria responsable.
4. El oferente deberá manifestar o indicar expresamente en su oferta si acepta que la vigencia de la misma es de un mínimo de 30 (treinta) días hábiles. En caso de que no indique expresamente un plazo determinado, se entenderá que se acepta el plazo de dicha vigencia será de 30 (treinta) días hábiles.
5. El inicio de los plazos contractuales comenzará a regir a partir de la notificación formal de la respectiva Orden de Compra a la empresa, comunicación que deberá efectuar el Departamento de Servicios Administrativos mediante el sistema de compras SICOP.
6. Se entenderá para todo efecto por plazo de entrega inmediato al día hábil siguiente después de la comunicación señalada.
7. Todo oferente debe presentar certificación que se encuentra al día en el pago de las obligaciones con el FODESAF (Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares), según reforma a la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares No.5662.

8. Todo oferente debe presentar certificación que se encuentra al día en el pago de las encontrarse al día en el pago de las cuotas obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS.
9. Los oferentes deben detallar en forma clara y por separado el costo del servicio objeto de esta contratación (indicar precio unitario, precio total, total antes de impuestos y total con impuestos) en números y letras coincidentes, en caso de duda prevalecerá el valor cotizado en letras.
10. Los precios deberán ser cotizados firmes, definitivos e invariables durante el período de vigencia de la oferta. Se debe señalar por aparte el desglose de los tributos que afectan los precios, en caso de omitirlos se consideran incluidos en el precio cotizado.
11. El pago del servicio contratado se realizará por medio de depósito a cuenta corriente o de ahorro que el adjudicatario mantenga preferiblemente con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, dentro de los treinta días naturales después de recibidos en conformidad los bienes y servicios adjudicados, y la factura original o comprobante que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de la Tributación Directa. Los oferentes pueden cotizar en colones o en una divisa extranjera, pero la Administración pagará en colones al tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente a la fecha del pago.
12. El pago del servicio objeto de esta contratación, se realizará una vez que el mismo haya sido brindado en las oficinas de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A., ubicadas en el octavo piso del Edificio Torre Mercedes en el Paseo Colón, y sea recibido a entera satisfacción por parte de la Unidad Técnica o Área Usuaria responsable, mediante visto bueno en la factura. En ningún caso se efectuarán pagos adelantados.
13. La Administración realizará la recepción definitiva como máximo 30 (treinta) días naturales posteriores a la entrega provisional por parte de la adjudicataria, salvo que tal plazo deba suspenderse por requerirse modificaciones.
14. En la presente contratación no aplica la presentación de ofertas parciales, los oferentes deben cotizar todos los servicios solicitados en el presente cartel.

## **B. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACION Y EL SOPORTE TÉCNICO**

El objeto del presente proceso de contratación administrativa consiste en la renovación de licencias y soporte técnico para el software McAfee. Actualmente Popular Valores posee un paquete de software y filtro de navegación de McAfee, y se requiere su actualización de acuerdo a las siguientes condiciones:

- 1) El adjudicatario debe actualizar las licencias de las siguientes soluciones McAfee contemplando también el mantenimiento y soporte por un periodo de 24 (veinticuatro) meses:
  - a) 150 Licencias MFE Web Security.
  - b) 150 Licencias McAfee Complete Endpoint Protection (CEB).
- 2) El número de concesión o cuenta cliente de McAfee es el siguiente **10451206-NAI**.

- 3) El adjudicatario debe brindar el servicio de instalación, configuración e implementación de la suite y soporte técnico sobre los productos adquiridos por 24 (veinticuatro) meses.
- 4) El adjudicatario debe cumplir con al menos una visita mensual de consultoría preventiva y correctiva así mismo deberá brindar soporte técnico durante todo periodo del contrato que garantice el uso y funcionamiento total de todo el producto, con todas las capacidades y módulos solicitados.
- 5) El oferente debe brindar Soporte Gold como mínimo por parte de McAfee por periodo del contrato brindando y acceso por medio de internet para poder descargar las actualizaciones y mejoras del producto.
- 6) El adjudicatario luego de efectuar la instalación y configuración de la solución ofertada, debe confirmar que la plataforma se encuentra configurada de manera idónea y con las mejores prácticas de McAfee aplicadas, continuamente debe entregar una carta a Popular Valores indicando que la plataforma se encuentra configurada según los estándares recomendados por parte de McAfee, dicho certificado debe ser autenticado por un notario público.

## 7) NIVELES DE SERVICIO

- a) Si se presenta algún inconveniente con el servicio de actualización y/o el soporte técnico adjudicado, el contratista deberá crear un caso y asignarlo a uno de sus técnicos certificados en el software, brindando soporte remoto o atención en las oficinas de Popular Valores de acuerdo a como el funcionario técnico asignado por Popular Valores lo requiera, lo anterior en un horario de oficina de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- b) El soporte remoto se proveerá como opción inmediata de atención en un tiempo no mayor a 60 minutos después de concretado el reporte de avería y el soporte en las oficinas de Popular Valores se proveerá en un tiempo no mayor a 3 horas después de concretado el reporte de avería.
- c) El adjudicatario debe cumplir con los siguientes tiempos de atención, respecto al servicio de actualización y soporte técnico del software, adjudicado:

Prioridad	Tiempo de respuesta en sitio	Tiempo de respuesta telefónico o soporte remoto
Alta	Máximo 3 horas	Máximo 1 hora
Media	Máximo 8 horas	Máximo 4 horas
Baja	En común acuerdo de las partes	Máximo 48 horas

## C. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

- 1) El oferente debe pertenecer al programa Partner de McAfee y estar certificado en este como Gold o Superior, según el fabricante, para esto deberá presentar la documentación necesaria que valide lo anterior, en caso de ser una copia debe estar debidamente certificada por notario público.

- 2) El oferente debe contar con personal técnico capacitado para brindar el servicio, debe contar con al menos dos (2) técnicos certificados y especializados como Service Delivery Epo de McAfee como mínimo, que estarán disponibles para realizar las labores descritas como parte del servicio que se está contratando en el presente proceso de contratación administrativa. Para dar por cumplido este punto, deben presentar la documentación que respalde dicha condición mediante fotocopias debidamente certificadas por notario público.

#### D. PLAZO DE ENTREGA:

El oferente debe indicar el plazo de entrega en días hábiles, dicho plazo no podrá ser mayor a **cinco (5) días hábiles**.

#### E. ORGANO FISCALIZADOR:

El Órgano Fiscalizador del contrato asignado por Popular Valores al proyecto objeto de esta contratación, será específicamente el Departamento de Tecnología de Información, quien evaluará los resultados del mismo para determinar su real cumplimiento durante el proceso, pudiendo realizar las observaciones que considere oportunas para que el adjudicatario proceda a su aplicación.

#### F. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Cuando finalice el plazo de recepción de ofertas, la Administración realizará la apertura de las mismas. Las ofertas que cumplan con los aspectos de admisibilidad, tanto legales como técnicos, serán evaluadas según el siguiente criterio de selección, con el propósito de elegir al ganador del concurso:

Factor	Porcentaje
Precio	100%

##### 1. Factor Precio

Se asignará un 100% a la oferta de menor precio. Para las restantes ofertas, se calculará el porcentaje a asignar al factor precio mediante la aplicación de la fórmula siguiente:

$$P = \frac{P1}{P2} \times 100\%$$

En donde:

P = porcentaje a asignar.

P1 = precio de la oferta de menor precio de los equipos.

P2 = precio de la solución de la oferta a evaluar (en colones).

##### 2. Criterios de Desempate

La adjudicación del presente concurso recaerá sobre la oferta de menor precio, siempre y cuando cumpla con lo solicitado. En caso de que persista el empate se utilizará como criterio de desempate la que presente el menor tiempo de entrega. En caso de que continúe el empate en los precios, se utilizará como criterio de desempate de conformidad con el artículo 55 del

Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y si aún persiste el empate se procederá a realizar una rifa en presencia de las partes en las oficinas de Popular Valores.

#### **G. MULTAS**

En el caso de atraso en la prestación del servicio adjudicado, según el plazo de entrega ofertado, el contratista deberá pagar a Popular Valores el 1,00% del monto total adjudicado, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del 25%. La suma que corresponda por concepto de la aplicación de esta cláusula, será rebajada del pago que se le haga al contratista.

#### **H. REPRESENTANTE DEL ADJUDICATARIO ANTE POPULAR VALORES**

El adjudicatario debe designar y mantener a un representante o contacto ante Popular Valores, para que resuelva cualquier inconveniente que se presente durante el plazo de la contratación.

#### **I. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

El Órgano Fiscalizador del contrato asignado por Popular Valores al servicio objeto de esta contratación, será específicamente el Departamento de Tecnología de Información, el cual evaluará los resultados del mismo para determinar su real cumplimiento durante el proceso, pudiendo realizar las observaciones que considere oportunas para que el adjudicatario proceda a su aplicación. El no cumplimiento de este aspecto, sin justificación ni causal suficiente planteada ante el Departamento de Tecnología de Información dentro de los dos días hábiles posteriores a que fuera formalmente y por escrito solicitado, será causa suficiente para que Popular Valores, si lo considera necesario, resuelva la contratación y tome las acciones legales que considere pertinentes por incumplimiento de la contratación.

#### **J. CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario debe comprometerse a guardar absoluta reserva sobre el servicio objeto de este cartel. Así mismo debe existir un acuerdo de confidencialidad por parte de todo el equipo de trabajo de la empresa que brindará el servicio a Popular Valores. Para tal efecto existirá un documento contractual donde se indicará la obligación del contratista sobre la prohibición de divulgar cualquier tipo de información a la que haya tenido acceso.

El adjudicatario se debe comprometer a mantener confidencialidad total sobre:

- a) Los productos y/o servicios que está brindando a Popular Valores.
- b) La información y/o datos que le sean suministrados durante el proceso contratado.

El adjudicatario debe comprometerse a mantener, practicar y acatar el Reglamento de Seguridad Informática, el Manual de Políticas de Seguridad Informática y las Políticas de Seguridad Informática establecidas por Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A. Los mismos serán entregados al adjudicatario al iniciar el servicio.

De comprobarse la divulgación de información de calificación confidencial parcial o total, Popular Valores, Puesto de Bolsa, S.A. procederá a realizar las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la Ley.

El adjudicatario deberá suscribir un contrato de confidencialidad donde la empresa a través de su representante legal se compromete a lo indicado en esta condición.

Lic. Ricardo Hernández Agüero  
**Jefe de Servicios Administrativos**