



Condiciones generales para la contratación de la renovación y el soporte técnico del software de virtualización VMWARE

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 del soporte y mantenimiento del software de virtualización VMWARE que tiene actualmente instalado Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A. por espacio de 36 (treinta y seis) 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 Pedido 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 Usuaría 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 RENOVACIÓN Y EL SOPORTE TÉCNICO DEL PRODUCTO VMWARE

Actualmente Popular Valores posee su infraestructura virtualizada en ambientes VMWare, para la contratación de este servicio se solicita al oferente cumplir con las siguientes condiciones mínimas para la renovación de garantías y el soporte técnico VMWARE

- 1) Se requiere la renovación para el número de cuenta 946543625, contrato 444446903 a nombre de Popular Valores, Puesto de Bolsa, S.A. de una licencia de VCenter Server Standard, una licencia VShere Standard para 4CPU(s) y una licencia VShere Standard para 1 CPU.
- 2) Se debe renovar el licenciamiento por un periodo de 3 (tres) años como mínimo.

- 3) Debe tener soporte por parte del fabricante, para la descarga de actualizaciones, soporte, mejoras y nuevas versiones dentro del periodo contratado.
- 4) El oferente debe ser Partner del producto conocido como VMWARE, para esto deberá presentar la documentación necesaria que valide lo anterior, en caso de ser una copia debe estar debidamente certificada por notario público.
- 5) El adjudicatario deberá instalar el software VMware vSphere Replication en los servidores del presente proceso y configurar la replicación de los servidores virtuales de Popular Valores, El adjudicatario debe configurar la replicación de al menos dos servidores virtuales de Popular Valores con la finalidad de probar la instalación y configuración del software.

C. HORAS DE CONSULTORIA ESPECIALISTA

Se debe ofertar un paquete de **treinta (30) horas** de consultoría como mínimo, dichas horas serán utilizadas por Popular Valores para revisión, mantenimiento preventivo y correctivo, aplicación de actualizaciones, capacitaciones u otros, de acuerdo a los siguientes términos:

- 1) Las horas serán utilizadas a discreción por parte de Popular Valores durante todo el periodo del contrato. **(36 meses). Por este motivo el oferente debe especificar el costo unitario por cada hora de consultoría para su consumo y el precio total por las 30 horas solicitadas para efectos de calificación de la oferta.**
- 2) Los servicios de consultoría deben ser brindados por una persona certificada para la administración y troubleshooting en el equipo adjudicado.
- 3) Los servicios de consultoría serán solicitados por Popular Valores con al menos un día hábil de antelación.
- 4) Los técnicos asignados deben de tener el conocimiento para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo sobre la plataforma de virtualización del software VMWARE y el software de administración para la unidad de almacenamiento tipo SAN marca Hewlett Packard (actualmente activo propiedad de Popular Valores).
- 5) En caso de emergencia (que la operativa diaria de Popular Valores se vea afectada) el profesional certificado, debe atender el incidente en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas.
- 6) Todo servicio de consultoría debe ser brindado en sitio.

En caso que alguno de los profesionales certificados propuestos por el adjudicatario, no pueda atender los requerimiento de Popular Valores, por motivo de fuerza mayor, será responsabilidad de la adjudicataria sustituirlo por un profesional que cumpla al menos con la misma preparación técnica-profesional descrita y solicitada en los *REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD*, para ese fin debe aportar de previo, la documentación mediante la cual se pueda comprobar el cumplimiento de esta condición.

D. GARANTÍA SOBRE EL SOPORTE, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO

En la oferta debe constar por escrito la garantía que el oferente brinda sobre el soporte, mantenimiento preventivo y/o correctivo que se solicite y sea desarrollado, especificando como mínimo lo siguiente:

- 1) El adjudicatario deberá comprometerse a brindar garantía a los trabajos realizados por concepto de soporte, mantenimiento preventivo y/o correctivo, durante la vigencia del contrato.
- 2) Descripción de la cobertura de la garantía sobre el servicio de soporte, mantenimiento preventivo y/o correctivo, indicando cualquier aspecto relevante que defina claramente los alcances de la garantía ofrecida.
- 3) Los reportes o llamadas por mantenimientos preventivos defectuosos, deben ser atendidos en un lapso no mayor a cuatro (4) horas, tiempo contado entre la llamada y el momento en que el técnico comience la reparación. Sin costo alguno para Popular Valores.

E. NIVELES DE SERVICIOS

- a) El oferente deberá comunicar al departamento de Tecnología de Popular Valores cualquier mejora o vulnerabilidad oficializada por el fabricante y que tenga impacto directo en los servicios descritos en el presente pliego de condiciones.
- b) En caso de presentarse algún incidente, el oferente deberá cumplir con los siguientes tiempos máximos de atención en un horario de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.:

Prioridad	Tiempo de respuesta en sitio	Tiempo de respuesta telefónico
Alta	Máximo 4 horas	Máximo 2 horas
Media	Máximo 6 horas	Máximo 4 horas
Baja	En común acuerdo de las partes	Máximo 8 horas

- c) El adjudicatario debe presentar una lista del o los técnicos autorizados a brindar soporte en sitio donde se detalle número de cédula y nombre completo del técnico. Esta lista deberá ser actualizada al menos una vez al año o contra solicitud expresa de la Jefatura de Tecnología de Información de Popular Valores.
- d) El adjudicatario se debe comprometer a mantener, practicar y acatar el Reglamento de Seguridad Informática, el Manual de Políticas de Seguridad Informática y acceso al Centro de Cómputo establecidos por Popular Valores, así como llenar los formularios de control interno en lo referente a bitácoras de ingreso.

F. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

- 1) El oferente debe ser partner del producto conocido como VMWARE, 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 tener al menos un (1) técnico con la certificación “VCP6.5-DCV” (VMware Certified Professional 6.5 –Data Center Virtualization) de VMWARE como mínimo, debido a que para el desarrollo del servicio objeto de esta contratación, resulta fundamental que el técnico que lo realice, tenga el conocimiento técnico-profesional para efectuar los trabajos de soporte, mantenimiento preventivo y/o correctivo que se requieran, aplicando las mejores prácticas garantizadas por el fabricante del software, además se aclara que **esta solución es altamente crítica** para la operativa de Popular Valores. El oferente deberá presentar la documentación necesaria que valide lo anterior, en caso de ser una copia debe estar

debidamente certificada por notario público. Asimismo incorporar una declaración jurada donde se indique que el o los técnicos certificados son funcionarios regulares de la empresa oferente.

- 3) El oferente debe tener al menos un (1) técnico con la certificación “HPE Master ASE – Storage Solution Architect V2” debido a que se para el desarrollo del servicio objeto de esta contratación, resulta fundamental que el técnico que lo realice, tenga el conocimiento técnico-profesional para efectuar los trabajos de soporte, mantenimiento preventivo y/o correctivo que se requieran los cuales deben efectuarse en el equipo que actualmente es propiedad de Popular Valores, cuya marca es Hewlett Packard modelo MSA 2040 con el número de serie 2S6536C058, aplicando las mejores prácticas garantizadas por el fabricante del software, además se aclara que **esta solución es altamente crítica** para la operativa de Popular Valores, así como aplicar las mejores prácticas garantizadas por el fabricante. El oferente deberá presentar la documentación necesaria que valide lo anterior, en caso de ser una copia debe estar debidamente certificada por notario público.

G. PLAZO DE ENTREGA:

El oferente debe indicar el plazo de entrega en días hábiles, dicho plazo **no podrá ser menor de 5 días hábiles ni mayor a diez (10) días hábiles.**

H. ORGANO FISCALIZADOR:

El Órgano Fiscalizador del contrato de 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.

I. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las ofertas que cumplan con los aspectos de admisibilidad, tanto legales como técnicos, serán evaluadas según los siguientes criterios de selección:

Parámetros	Puntaje
Precio total (incluye el costo del servicio de renovación del soporte y mantenimiento del software de virtualización VMWARE por 36 meses más el costo total del paquete de treinta (30) horas de consultoría).	80 %
Plazo de entrega	10 %
Técnico adicional al solicitado como requisito de admisibilidad	10 %
Total	100 %

1. DESCRIPCION DE LOS CRITERIOS DE SELECCION Y METODOLOGIA:

(i). PRECIO TOTAL: (Máximo 80 puntos):

Se asignará un máximo de 80 puntos a la oferta que presente el menor precio. Para las restantes ofertas se calcularán los puntos mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = (P1/P2) * 80, \text{ donde,}$$

P= puntos a asignar a la oferta
P1= Monto de la oferta de menor en precio
P2= Monto ofrecido por la oferta a calificar
80= puntos máximos a obtener

(ii). PLAZO DE ENTREGA (Máximo 10 puntos):

Esta sección será calificada con 10 puntos y la asignación de los mismos se hará tomando en cuenta que el plazo mínimo de entrega del equipo **no podrá ser menor a CINCO (5) días hábiles** y el plazo máximo de **10 (DIEZ) días hábiles**. La o las ofertas con el plazo mínimo de entrega ofertado igual a 5 (CINCO) días hábiles se calificará con 10 (diez) puntos y a las demás se les asignará el puntaje correspondiente de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$P = (P1/P2) * 10, \text{ donde,}$$

P= puntos a asignar a la oferta.
P1= plazo de entrega del proyecto menor ofertado, igual o mayor a 5 (CINCO) días hábiles.
P2= plazo de entrega a evaluar.
10= puntos máximos a obtener.

De acuerdo a lo solicitado en el inciso G. referente al *PLAZO DE ENTREGA* el oferente debe indicar el plazo de entrega en **días hábiles**, el cual **no podrá ser mayor a DIEZ (10) días hábiles ni menor a CINCO (5) días hábiles**, en caso de no especificar se entenderá que **son días hábiles**. **No se valorarán aquellas ofertas que presenten plazos aproximados, dado que los mismos deben ser exactos.**

(iii) TÉCNICO ADICIONAL AL SOLICITADO COMO REQUISITO DE ADMISIBILIDAD (MÁXIMO 10 PUNTOS):

Para la acreditación del puntaje de esta sección que corresponde a 10 (diez) puntos, se deben presentar los documentos probatorios correspondientes para acreditar su cumplimiento. El oferente debe tener al menos un (1) técnico con la certificación "VCP6.5-DCV" (VMware Certified Professional 6.5 –Data Center Virtualization) de VMWARE como mínimo, debido a que para el desarrollo del servicio objeto de esta contratación, resulta fundamental que el técnico que lo realice, tenga el conocimiento técnico-profesional para efectuar los trabajos de soporte, mantenimiento preventivo y/o correctivo que se requieran, aplicando las mejores prácticas garantizadas por el fabricante del software, además se aclara que **esta solución es altamente crítica** para la operativa de Popular Valores. **El oferente debe presentar la documentación necesaria que compruebe lo anterior, en caso de ser una copia debe estar debidamente certificada por notario público**, asimismo incorporar una declaración jurada donde se indique que el o los técnicos certificados son funcionarios regulares de la empresa oferente.

Popular Valores, Puesto de Bolsa, S.A. se reserva el derecho de verificar los datos consignados en cada una de las constancias. La asignación de los puntos se efectuará de la siguiente manera:

Cantidad de técnico certificados	Puntos por asignar
1 (uno)	No se asignan puntos, ya que se trata de un requisito de admisibilidad para participar en este concurso, de acuerdo a lo dispuesto en el punto No.2 del inciso F.REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD:
2 (dos)	10 puntos

2. ASPECTOS GENERALES DE LA EVALUACION:

2.1 La selección del adjudicatario del presente concurso recaerá en la oferta que alcance el mayor puntaje

2.2 Base de la calificación: La calificación se realiza con base en cien, lo cual implica que la máxima cantidad que puede obtener un oferente es de 100 puntos.

2.3 Criterio para redondeo: Para los cálculos de puntaje que implica el manejo de decimales se utilizará el truncar en los dos primeros decimales.

2.4 Criterio de desempate: En caso de presentarse empate en la calificación, se utilizará los siguientes criterios para el desempate:

- a) La oferta de menor precio total.
- b) Si se mantiene el empate, se adjudicará a la oferta que obtenga el mayor puntaje en el plazo de entrega.
- c) Si se mantiene el empate, se adjudicará a la oferta que obtenga el mayor puntaje en el técnico adicional al solicitado como requisito de admisibilidad.
- d) De continuar el empate se procederá a realizar una rifa en presencia de las partes en Popular Valores, Puesto de Bolsa, S.A.

J. MULTAS

En el caso de atraso en la entrega y/o la prestación del servicio adjudicado, según el plazo de entrega ofertado y los niveles de servicio definidos en el inciso E., el contratista deberá pagar a Popular Valores el 2,50% 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.

K. 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.

L. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se compromete 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 una cláusula 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:

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

El adjudicatario se compromete 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 entregar una declaración jurada donde la empresa a través de su representante legal se compromete a lo indicado en esta la cláusula de confidencialidad. De igual forma se debe entregar una declaración jurada por cada una de las personas que conformaran el equipo de trabajo o tendrán acceso a información de Popular Valores.

M. 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.

N. ACLARACIONES Y SUBSANACIONES:

Popular Valores podrá corregir aquellos aspectos subsanables o insustanciales, para lo cual podrá solicitar las aclaraciones o subsanaciones a las ofertas que considere necesarias para efectos de estudio y evaluación. La respuesta deberá ser remitida dentro de los dos (2) días hábiles posteriores al recibo de la comunicación respectiva y la misma deberá realizarse por medio del SICOP. En todo caso debe entenderse que no se subsanarán aspectos que produzcan ventaja al oferente.

O. OFERTAS PARCIALES Y/O ALTERNATIVAS

En la presente contratación no aplica la presentación de ofertas parciales, los oferentes deben cotizar todos los servicios solicitados en el cartel.

Lic. Ricardo Hernández Agüero
Jefe de Servicios Administrativos