



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

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 soporte, actualizaciones y visitas a sitio para mantener en su última versión y totalmente funcional la herramienta de envío de correos electrónicos a clientes denominada EasyMail Inbox y EasyMail Outbox, así como también las herramientas que la soportan como son EasySMS y EasyCRM, por un plazo de doce (12) 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 brindar el soporte, actualizaciones y visitas a sitio para mantener en su última versión y totalmente funcional la herramienta de envío de correos electrónicos a clientes denominada EasyMail Inbox y EasyMail Outbox, así como también las herramientas que la soportan como son EasySMS y EasyCRM, por un plazo de doce (12) meses, de acuerdo a las siguientes condiciones:

- 1) La presente contratación debe considerar el soporte técnico, las actualizaciones y mejoras del producto por un plazo de 1 (un) año, asimismo el soporte técnico ante posibles fallas o reparaciones, que deben ser efectuadas en las oficinas de Popular Valores y la asistencia telefónica en el horario de oficina de Popular Valores (de lunes a viernes de

8:00 a.m. a 5:00 p.m.). Por lo tanto, el oferente debe incluir en su oferta económica el costo de este servicio.

- 2) El oferente debe cotizar un paquete de 54 (cincuenta y cuatro) horas de servicio técnico-profesional consumibles a discreción de la Administración de Popular Valores, dichas horas serán destinadas en primera instancia para realizar las siguientes mejoras en el aplicativo EASYCRM:
 - a) Crear una pantalla para la consulta de colas de correo (envío, recibidos y enviados)
 - b) La consulta debe tener la capacidad de exportar los resultados a EXCEL
 - c) La consulta debe tener al menos los siguientes filtros:
 - ✓ Cuenta de Correo
 - ✓ Fecha inicial
 - ✓ Fecha final
 - ✓ Campaña
 - ✓ Asunto
- 3) El oferente debe incluir en su oferta económica el costo de estas 54 horas de servicio técnico-profesional. Así mismo, el adjudicatario debe comprometerse a brindar una garantía de al menos 20 días hábiles posterior a la implementación de cualquier mejora, actualización o soporte en el aplicativo EASYCRM.
- 4) El adjudicatario debe dejar mantener vigente durante todo el plazo del contrato (12 meses) la última versión del software en las instalaciones de Popular Valores.

C. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

- 1) El oferente debe ser distribuidor autorizado en el territorio nacional por parte del fabricante de la solución EASYCRM, para lo cual deberán presentar la documentación que respalde y compruebe dicha condición. Esta documentación debe presentarse en formato original o mediante fotocopia debidamente certificada por notario público y deberá tener como máximo 60 días naturales de antigüedad a partir de la fecha de apertura de esta contratación, lo cual se verificará con su fecha de emisión.
- 2) Entregar un certificado emitido por el fabricante del producto EASYCRM, mediante el cual valide que el oferente puede realizar labores de soporte y mantenimiento del producto ofertado, así como emitir certificados de uso de las licencias indicadas en el presente cartel. Esta documentación debe presentarse en formato original o mediante fotocopia debidamente certificada por notario público y deberá tener como máximo 60 días naturales de antigüedad a partir de la fecha de apertura de esta contratación, lo cual se verificará con su fecha de emisión.

D. NIVELES DEL SERVICIO

- 1) El oferente deberá comunicar al Departamento de Tecnología de Popular Valores, Puesto de Bolsa, S.A. cualquier mejora oficializada por el fabricante y que tenga impacto directo en el aplicativo descritos en el presente proceso de contratación.
- 2) El oferente deberá cumplir con los siguientes tiempos de atención:

Prioridad	Tiempo de respuesta en sitio y/o remoto	Tiempo de respuesta telefónico
Alta	Máximo 4 horas	Máximo 60 minutos
Media	Máximo 8 horas	Máximo 4 horas
Baja	En común acuerdo de las partes	Máximo 12 horas

- 3) El oferente debe comprometerse en caso de resultar adjudicatario a proporcionar una lista de los funcionarios autorizados a brindar servicio en sitio a Popular Valores, Puesto de Bolsa, S.A., con el número de cédula correspondiente. Asimismo debe actualizar dicha lista al menos una vez al año mientras se mantenga el contrato vigente. En caso de que alguna de las personas indicadas en la lista de autorizados sea reemplazada, debe enviar una nota vía correo electrónico dirigida al Lic. Otto Miranda Álvarez indicando el cambio, así como el motivo del mismo.

E. PLAZO DE ENTREGA:

El desarrollo del servicio debe iniciarse en un plazo que **no podrá ser mayor a cinco (5) días hábiles** después de emitida la orden de compra en el SICOP.

F. ORGANO FISCALIZADOR:

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.

G. 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 total cotizado por la anualidad de la licencia EASYCRM, incluyendo soporte correctivo en funcionalidad y costo de las 54 horas servicio técnico profesional.	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.

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.

H. 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.

I. 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.

J. 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.

K. 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