



## **Condiciones generales para la contratación del mantenimiento y soporte técnico del software VISION2020**

### **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, actualización, mantenimiento preventivo y correctivo, del Sistema de Administración de Expedientes Digitales denominado Vision2020 instalado en la Institución en ambiente MS-SQL y para 27 usuarios concurrentes incluyendo el módulo de API, por un plazo de 24 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 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. CARACTERIZACION TECNICA DEL OBJETO**

La presente contratación consiste en el servicio de actualizaciones, mantenimiento correctivo y preventivo anual para el producto VISION 2020 WEB instalado en la plataforma tecnológica de Popular Valores, Puesto de Bolsa, S.A., de acuerdo al siguiente detalle: Actualización anual, mantenimiento preventivo y correctivo, del Sistema de Administración de Expedientes Digitales denominado Vision2020 instalado en la Institución en ambiente MS-SQL y para 27 usuarios concurrentes incluyendo el módulo de API.

## **C. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN DE LA ACTUALIZACION, MANTENIMIENTO Y EL SOPORTE TÉCNICO**

Contratación de una empresa que suministre e implemente tipo llave en mano, la actualización anual, el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de administración de expedientes digitales de Popular Valores denominado Vision2020

instalado en ambiente MS-SQL y para 27 (veintisiete) usuarios concurrentes incluyendo el módulo de API (solicitado en la caracterización del objeto del presente pliego de condiciones) por un plazo de 24 (veinticuatro) meses.

Los servicios que debe brindar el contratista comprenderán al menos las siguientes actividades:

1. Realizar e instalar correcciones y parches de errores de programación que se presenten en Vision2020, el oferente debe indicar la forma en que se desarrollará esta actividad. El adjudicatario debe emitir un reporte cada vez que ejecute este proceso en el cual se detalle la hora, la fecha y el nombre del personal de la empresa que lo atendió. Esta información será base para verificar el cumplimiento del contrato y se constituirá como documento de respaldo para autorizar los pagos de forma trimestral.

2. Suministrar e instalar las actualizaciones del software Vision2020 y los aplicativos Cliente DBA, Consulta Expedientes, Data Entry Server y módulo API a la última versión disponible de cada uno de ellos.

3. Suministrar nuevas funcionalidades que complementen las funcionalidades de los aplicativos del sistema que actualmente posee Popular Valores y se denomina Vision2020.

4. Suministrar 4 (cuatro) horas mensuales (no acumulativas) de soporte técnico remoto-telefónico.

5. Brindar soporte en sitio por medio de técnicos especializados en relación con el software denominado Vision2020 cuando sea requerido por Popular Valores. El adjudicatario debe ofrecer la facilidad de comunicación por vía telefónica, radiolocalizador, correo electrónico o una página electrónica para la atención de casos.

6. La duración de la presente contratación de mantenimiento preventivo y correctivo, será de dos años, a partir de la entrega de la respectiva orden de compra por medio del SICOP.

#### **D. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

- 1) Se debe adjuntar a la oferta, la carta original del fabricante mediante la cual indica que es distribuidor del software Vision2020Web para Costa Rica.
- 2) Entregar un certificado emitido por el fabricante del producto ofertado, mediante el cual se confirme que el oferente puede realizar labores de soporte y mantenimiento del producto ofertado, así como emitir certificados de uso de las licencias solicitadas 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.
- 3) El oferente debe contar en su planilla con al menos 1 (un) ingeniero certificado en el producto solicitado por Popular Valores en el presente proceso. Para la acreditación de este requisito se deben presentar los documentos probatorios correspondientes (adjuntar currículo y copia de títulos), los cuales deben estar debidamente certificados por notario

público, asimismo incorporar una declaración jurada donde se indique que el profesional certificado es funcionario de la empresa oferente.

## E. NIVELES DEL SERVICIO

- 1) El adjudicatario 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 adjudicatario 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 2 horas                 |
| Baja      | En común acuerdo de las partes          | Máximo 5 horas                 |

- 3) Para garantizar el debido control de estas solicitudes y su ejecución, el Adjudicatario emitirá un documento el cual tendrá como mínimo la siguiente información:
  - a. Fecha de la solicitud de servicio.
  - b. Hora de ingreso del o los técnicos a las instalaciones de POPULAR VALORES
  - c. Tiempo real consumido en la mejora.
  - d. Tiempo establecido para resolver el problema.
  - e. Tanto el técnico o programador asignado por el adjudicatario, como el administrador del sistema de POPULAR VALORES, deberán completar y firmar este documento donde se aceptan los ajustes realizados.
  - f. Un espacio de observaciones para ambas partes.
- 4) 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.

## F. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se debe comprometer a guardar absoluta reserva sobre el proyecto objeto de este cartel y a mantener confidencialidad total sobre:

- a) Los productos y/o servicios que está brindando a POPULAR VALORES, sin la autorización expresa y por escrito.
  - b) La información y/o datos que le sean suministrados durante el proceso contratado.
- En ningún momento el adjudicatario podrá, compartir, transmitir, divulgar o de alguna manera revelar o exponer, parcial o totalmente, a clientes o terceros, información confidencial entregada por el Popular Valores o de la que tenga conocimiento por cualquier otra razón, sin su autorización expresa y por escrito. En este sentido, el adjudicatario debe comprometerse a tomar las acciones necesarias para salvaguardar y

proteger toda información confidencial contra el mal uso, divulgación, espionaje, pérdida, hurto y robo de la misma; y cuando se venza el presente contrato, se compromete de igual forma, a entregar con prontitud, todas las copias y documentos que estén en su posesión, especialmente, si contienen información confidencial. Para todos estos efectos, se entiende por "información confidencial", aquella información que generalmente no es conocida en el mercado o por el público y que es usada, manejada y obtenida exclusivamente por Popular Valores en conexión con su giro de negocios.

De comprobarse la divulgación de información de calificación confidencial parcial o total, POPULAR VALORES 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.

## **G. CONDICIONES ESPECIALES DE LA CONTRATACION**

- 1) El oferente debe ser distribuidor autorizado en el territorio nacional por parte del fabricante del producto ofertado, 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 ofertado, mediante el cual certifique que el oferente puede realizar labores de soporte y mantenimiento del producto ofertado, así como emitir certificados de uso de las licencias solicitadas 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.
- 3) El oferente debe contar en su planilla con al menos 1 (un) ingeniero certificado en el producto solicitado por Popular Valores en el presente proceso. Para la acreditación de este requisito se deben presentar los documentos probatorios correspondientes (adjuntar currículo y copia de títulos), los cuales deben estar debidamente certificados por notario público, asimismo incorporar una declaración jurada donde se indique que el profesional certificado es funcionario de la empresa oferente.
- 4) Acatar las políticas y procedimientos establecidos por Popular Valores para el acceso al Centro de Cómputo, así como llenar los formularios utilizados para el acceso al mismo.
- 5) Los servicios contratados deberán desarrollarse en las oficinas centrales de POPULAR VALORES ubicadas en el octavo piso del Edificio Torre Mercedes Paseo Colón, en coordinación con el Jefe del Departamento de Tecnología de Información. Asimismo el oferente debe estar en capacidad de iniciar el servicio en forma inmediata de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente cartel y dentro del horario laboral de Popular Valores, el cual es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- 
- 6) El oferente debe detallar en su oferta, el costo de la hora profesional de servicios fuera del horario de oficina establecido en el punto 2.3.6, esto en caso de ser necesario efectuar un trabajo extraordinario en horario nocturno o durante un fin de semana. Este dato es de carácter informativo.
  - 7) Para un adecuado desarrollo del servicio contratado, Popular Valores tendrá las siguientes facultades:
    - a) Supervisar en su totalidad el servicio y emitir sus puntos de vista alrededor de la ejecución, alcances y calidad del servicio prestado.
    - b) Poner a disposición del personal asignado al mantenimiento por parte del Adjudicatario, el espacio físico necesario y suministros básicos para la prestación del servicio.
    - c) Considerar las situaciones referentes a los atrasos en la ejecución de los servicios, ocasionados por motivos de fuerza mayor o acontecimientos atribuibles a Popular Valores en las cuales no se aplicarán sanciones por entrega tardía.
  - 8) Para un adecuado desarrollo del servicio contratado, Popular Valores tendrá las siguientes obligaciones:
    - a) Nombrar un Administrador del Contrato y un suplente. El administrador del contrato actuará como contraparte en el mismo y en su ausencia será el suplente.
    - b) Definir las tareas que debe ejecutar el Administrador del Contrato para la ejecución del servicio objeto de este proceso de contratación administrativa.
    - c) Utilizar una bitácora para registrar las actividades relacionadas al contrato en la cual se registre todo el servicio brindado por el adjudicatario; se debe de indicar al menos la fecha, duración, descripción, estado de resolución, documentos relacionados a la labor y cualquier otro dato que la actividad amerite para el correcto control de las labores realizadas.
    - d) Permitir el acceso de los funcionarios asignados por el adjudicatario, a las oficinas y equipos que requiera para brindar el servicio en días hábiles de lunes a viernes con horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., cuando se requiera desarrollar servicios de mantenimiento, ajustes o atención de casos en las oficinas de Popular Valores.
  - 9) Para un adecuado desarrollo del servicio solicitado de mantenimiento, el Adjudicatario deberá cumplir las siguientes condiciones:
    - a) Ofrecer una garantía por escrito sobre la calidad técnica y funcional de las mejoras o cambios implantados no menor a un mes, la cual cubrirá al menos lo siguiente:
      - I. Asesoría sobre las mejoras o cambios realizados con el propósito de solventar cualquier situación presentada en el mismo.
      - II. Corrección de fallas por la realización de dichas mejoras o cambios que sean aplicables a errores en el proceso o trabajo desarrollado.
      - III. Los cambios provenientes de la aplicación de esta garantía no tendrán costo adicional para Popular Valores.
    - b) Dicho periodo de garantía empezará a regir cuando Popular Valores apruebe dicha actualización, cambio, mejora o modificación.

- c) Deberá garantizar la permanencia de una casa directa o representantes establecidos en Costa Rica para brindar el servicio durante el período del contrato.

#### H. PLAZO DE ENTREGA:

El desarrollo del servicio debe iniciarse en un plazo que **no podrá ser mayor a diez (10) días hábiles** después de emitida la orden de compra en el SICOP.

#### I. 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 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. 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 todos los servicios solicitados en el presente cartel por un plazo de 24 meses. | 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.

#### **K. 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.

#### **L. 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.

#### **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.

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