

# Contratación Directa

**2021CD-000001-0011500001**

**"CONTRATO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA DE COMUNICACIONES Y LICENCIAS DE VMWARE DE INS VALORES PUESTO DE BOLSA S.A."**

## Apertura:

**11 de Febrero del 2021 a las 14:00pm**

**SECCIÓN I**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA**  
**CONTRATO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA DE**  
**COMUNICACIONES Y LICENCIAS DE VMWARE DE INS VALORES PUESTO DE**  
**BOLSA S.A.**

**1. INVITACIÓN**

El departamento de Proveeduría de INS Valores Puesto de Bolsa S.A., ubicada en la provincia de San José, Barrio Amón, Avenida 7, Calle 9 y 11, en Edificio principal del INS, frente al Parque España, Mezanine 1, teléfono 2284-8091, cédula Jurídica 3-101-218766, informa que recibirá ofertas de conformidad con los términos establecidos a través del sistema SICOP.

La oficina encargada de tramitar el presente procedimiento de contratación es el departamento de Proveeduría, el cual proporcionará la información adicional necesaria respecto a documentación y trámites relacionados. En cuanto a las especificaciones técnicas, cualquier consulta debe ser tramitada a través del sistema de compras públicas SICOP.

**2. NORMATIVA APLICABLE**

La presente licitación se tramitará de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Contratación Administrativa, N° 7494; el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa; el presente cartel y las demás disposiciones del ordenamiento jurídico que resulten aplicables.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, la sola presentación de la oferta se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente, de contratar con pleno sometimiento a las condiciones cartelarias, disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

**SECCIÓN II**  
**CONDICIONES GENERALES**

**3. CONSORCIO**

En caso de presentar ofertas en consorcio (art. 72 al 77 RLCA), las empresas que formen parte del consorcio deberán cumplir las condiciones de admisibilidad y los requisitos establecidos del cartel, como si fuera una sola siendo responsables solidariamente como un todo. Para efectos de admisibilidad y/o evaluación únicamente se tomará la información o documentación que corresponda a quien brindará el servicio o actividad específica, sin que haya duplicidades, en la oferta se debe especificar claramente cuál o cuáles de las consorciadas brindará el servicio, y específicamente en qué aspectos, para verificar la experiencia requerida. En caso que el servicio sea compartido, para computar la experiencia se tomará el dato mayor de experiencia de cada empresa para la parte de servicio que va a brindar dentro del consorcio, en el entendido de aún si el servicio es parcial, la experiencia debe contar al menos con el plazo mínimo establecido en el cartel, y todas las que realizarán el servicio deberán cumplir en consorcio con la experiencia total y con el plazo mínimo establecido, de modo que la misma no será sumada para efectos de cómputo total, a fin de evitar duplicidades, se computará la experiencia de cada una, y se computará el plazo mínimo común entre ellas. Para ello debe aportarse la información suficiente para verificar lo solicitado, y dar respuesta en la oferta a todos los requerimientos del cartel.

Quienes participen consorcio deben presentar copia del acuerdo consorcial o los estatutos sociales de la sociedad que se constituya para efectos del consorcio.

#### 4. GARANTÍA DE PARTICIPACIÓN

Debe presentarse en nombre del OFERENTE y rendirse en la misma moneda en la cual se cotizó:

- Monto: 2% del monto total cotizado.
- Vigencia: Debe extenderse hasta por un mes adicional (2 meses) al plazo máximo establecido para dictar el acto de ADJUDICACIÓN.
- Forma de rendir las garantías: Debe ajustarse a lo estipulado en el artículo N° 42, del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Sin embargo, no se aceptarán garantías emitidas por el INS, por ser INS Valores parte del mismo grupo de interés económico.

#### 5. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Será responsabilidad del (los) ADJUDICATARIO(s) presentar la garantía, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del acto adjudicado, el cual se produce según los plazos estipulados en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. En caso de no aportar dicha garantía la Administración iniciará el proceso de readjudicación conforme a lo establecido en el artículo N° 191 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

- Monto: 10% del monto total adjudicado.
- Vigencia: Debe extenderse hasta por dos (2) meses adicionales a la fecha probable de la recepción definitiva del objeto contractual.

**Tabla 1** Garantía

PARTIDA	LÍNEA	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO
1	1	14 meses
1	2	14 meses
2	3	14 meses

- Forma de rendir las garantías: Debe ajustarse a lo estipulado en el artículo N° 42, del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Sin embargo, no se aceptarán garantías emitidas por el INS, por ser INS Valores parte del mismo grupo de interés económico.

#### 6. PLAZO DE ENTREGA

El plazo de entrega de las diferentes líneas se registrará según se establece en la siguiente tabla:

**Tabla 2** Plazo de entrega

PARTIDA	LÍNEA	PLAZO
1	1	Las garantías solicitadas para los equipos correrán a partir del día hábil siguiente a la autorización del contrato.
1	2	El servicio de soporte técnico y mantenimiento requerido podrá iniciar el día hábil siguiente a la autorización del contrato o la fecha de inicio que indique la Gerencia de TI de INS Valores. El correcto cumplimiento de esta línea esta sujeta a un acuerdo de nivel de servicio que se establece en las especificaciones técnicas.
2	3	Las renovaciones del software correrán a partir del día hábil siguiente a la autorización del contrato.

## 7. CLÁUSULA PENAL

El incumplimiento al plazo de entrega establecido dará lugar a una sanción económica del cinco por ciento (5%) por día hábil acumulado, monto que no podrá superar el veinticinco por ciento (25%) del precio total adjudicado, que se aplicará sobre la garantía de cumplimiento respectiva.

## 8. MULTA

Posterior al recibido conforme de este procedimiento administrativo, el ADJUDICATARIO estará sujeto a un acuerdo de servicio según lo establecido en la Línea 2 (ver punto apartado de [ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO](#)), el atraso para la atención en los SLA establecido, dará lugar a una sanción económica del cinco por ciento (5%) por hora o día hábil acumulativo según corresponda al tipo de criticidad del incidente reportado, monto que no podrá superar el veinticinco por ciento (25%) del precio total adjudicado de esa línea, que se aplicará sobre la garantía de cumplimiento respectiva.

## 9. FORMALIZACIÓN

Mediante la firma de un contrato debidamente refrendado.

## 10. FORMA DE PAGO

Se establece la siguiente forma de pago:

1. El OFERENTE deberá consignar los costos de las líneas solicitadas en dólares.
2. Importante: INS Valores Puesto de Bolsa S.A., no tramitará pago alguno sobre facturas que no estén debidamente autorizadas, según lo dispuesto por el Ministerio de Hacienda.
3. No se contemplan adelantos de ningún tipo en la presente contratación.
4. La Gerencia de Tecnologías de Información debe entregar un informe al área de Compras validando y avalando el cumplimiento de la línea contratada.
5. El detalle de los pagos por línea se establece a continuación:

**Tabla 3** Forma de pago

PARTIDA	LÍNEA	PAGO
1	1	a. Al entregar documento que certifique que los equipos y software poseen las garantías del fabricante debidamente activadas. b. Pago único por un periodo de doce (12) meses, podrá renovarse hasta por tres (3) periodos equivalentes.
1	2	a. Corresponde a pagos por mes cumplido, previo al pago se debe aportar informe a la Gerente de Tecnología de Información de INS Valores, contemplando los aspectos de mantenimiento correctivo y preventivo, y en pleno cumplimiento a los <a href="#">Acuerdos de Niveles de Servicio</a> de otra forma INS Valores aplicará la cláusula de <a href="#">Multa</a> . b. Pago por mensuales por un periodo de doce (12) meses, podrá renovarse hasta por tres (3) periodos equivalentes.
2	3	a. Al entregar documento que certifique que el software esta debidamente registrado y activado con el fabricante. b. Pago único por un periodo de doce (12) meses, podrá renovarse hasta por tres (3) periodos equivalentes.

6. Para el pago de cada línea se debe gestionar la entrega parcial y gestión de pago en la plataforma SICOP, cada aspecto debe contar con el Visto Bueno de la Gerencia de Tecnología de Información.

## 11. DOCUMENTO DE RESPUESTA DEL CARTEL

El OFERENTE debe conocer que no se requiere un documento de respuesta, para lo cual deberá aceptar la cláusula *Condiciones y Declaraciones* de la plataforma SICOP sobre el proceso de contratación y adjuntar la documentación que se solicita para el cumplimiento de las cláusulas.

## 12. REAJUSTE DE PRECIOS

El OFERENTE debe indicar en su oferta que acepta la fórmula de reajuste de precio, autorizada por la Contraloría General de la República y que a continuación se detalla:

$$Pv = Pc \left[ MO \left( \frac{iMOtm}{iMOtc} \right) + I \left( \frac{iItf}{iItc} \right) + GA \left( \frac{iGAtg}{iGAtc} \right) + U \right]$$

Donde:

**Tabla 4** Conceptos de la fórmula de reajuste de precios

Nomenclatura	Descripción
Pv	Precio variado.
Pc	Precio de cotización.
MO	Porcentaje de costo de mano de obra del precio de cotización.
GA	Porcentaje de gastos administrativos del precio de cotización.
I	Porcentaje de costo por insumos.
U	Porcentaje de utilidad del precio de cotización.
iMOtm	Índice de variación de precio de la mano de obra en el momento considerado de facturación (Ajuste de salarios mínimos decretados por el Poder Ejecutivo).
iMOtc	Índice de variación de precio de la mano de obra en el momento de la presentación de la oferta. (Ajuste de salarios mínimos calculado por el Ministerio de trabajo)
iItf	Índice de variación de precios por insumos para el mes de facturación (se utilizará el IPPI, (nivel general, elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos publicado por el Banco Central).
iItc	Índice de variación de precios por insumos para el mes de presentación de la oferta (se utilizará el IPPI, (nivel general, elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos publicado por el Banco Central).
iGAtg	Índice de variación de costo de gastos administrativos en el momento de facturación (IPC, nivel general, elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos publicado por el Banco Central).
iGAtc	Índice de variación de costo de gastos administrativos en el momento presentación de la oferta. (IPC, nivel general, elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos publicado por el Banco Central).

Para el reajuste precios se debe conocer que:

- El ADJUDICATARIO debe conocer que INS Valores cuenta con treinta (30) días hábiles, a partir de la fecha de recibo para efectuar el estudio correspondiente.
- Para el primer reajuste de precios, el precio base que se utiliza es el precio establecido en la oferta, asimismo los índices serán los correspondientes al mes de la apertura de la oferta.
- Para los siguientes reajustes se considera como base los índices correspondientes al último reajuste realizado, ya que para efectos del reajuste que correspondiere, los índices vigentes al momento de presentación de la oferta inicial, en vista que al ser estos aplicados en el reajuste de la primera ocasión, el precio ya contiene el valor actualizado.
- El ADJUDICATARIO debe solicitar por escrito el reajuste de precios, para lo cual es necesario que desarrolle la fórmula matemática indicada anteriormente y que adjunte fotocopia de los índices que utilizó.
- Cuando la solicitud de reajuste de precio contenga factores relacionados con el incremento en salarios mínimos decretados por el Poder Ejecutivo, la empresa debe demostrar, mediante la entrega de copia de las planillas presentadas a la C.C.S.S.,

- que está cubriendo el salario mínimo respectivo. INS Valores se reserva el derecho de verificar la veracidad de los pagos.
- f. En caso de que el ADJUDICATARIO no pueda comprobar lo anterior, el reajuste será denegado e INS Valores comunicará al Ministerio de Trabajo.
  - g. Para que resulte atendible su solicitud de reajuste, aportar una certificación emitida por la Caja Costarricense del Seguro Social que indique que la empresa está al día en el pago de sus obligaciones como patrono.
  - h. Además, a efectos de que se proceda con el reajuste de precios en tal caso, el adjudicatario deberá acreditar, en su solicitud de reajuste, que es importador directo del insumo con respecto al cual han variado los costos; deberá aportar también una certificación consularizada del índice de precios del país de origen del bien que acredite la variación del costo del insumo sobre el que sustenta su reclamo.
  - i. El pago del reajuste para este rubro, se realizará al tipo de cambio de venta del día en que se presenta la solicitud de reajuste ante INS Valores, de acuerdo con el tipo de cambio establecido para esa fecha por el Banco Central de Costa Rica.
  - j. INS Valores no reajustará la utilidad prevista ni los precios cotizados en moneda extranjera, con excepción de lo indicado en el párrafo anterior. Tampoco serán reajustables las variaciones en los precios producto de la variación del precio de la divisa en que se cotizó con respecto al colón.

### SECCIÓN III ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### 13. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PARTIDA #1

El OFERENTE debe cotizar las siguientes fichas técnicas:

**Tabla 5** Productos para la adquisición de la partida #1

Partida	Línea	Cantidad	Clasificación	Código producto	Descripción
1	1	1	81111818	92125958	GARANTÍA Y SOPORTE DEL FABRICANTE PARA EQUIPOS DE COMUNICACIÓN
1	2	1	81112398	92060488	GARANTÍA DE TERCEROS Y SOPORTE DE EQUIPO DE COMUNICACIÓN

Considerando las características técnicas de las fichas antes indicadas se deben cumplir con las siguientes especificaciones mínimas:

1. El OFERENTE debe cotizar las garantías del software y hardware tipo **Smartnet (Línea 1) directamente del FABRICANTE** que cumpla con las especificaciones del producto con el de clasificación 81111818 y código de identificación 92125958 (**el OFERENTE debe revisar este producto en el sitio de SICOP**). Además, debe cumplir con las siguientes especificaciones:
  - a. El FABRICANTE deberá brindar garantía, soporte técnico y actualizaciones de software para los equipos que se indican a continuación:

**Tabla 6** Hardware y detalle de fechas de vencimiento

#	Cantidad	Tipo	Serial	Modelo	Fecha de vencimiento
1	1	Conmutador	FOC1948X0MQ	WS-C3850-12S-S	28/01/2021
2	1	Conmutador	FCW1948F0BK	WS-C3850-12S-S	28/01/2021
3	1	Conmutador	FOC1947W15J	WS-C2960X-24PS-L	28/01/2021
4	1	Conmutador	FOC1947W16H	WS-C2960X-24PS-L	28/01/2021
5	1	Enrutador	FTX1604AMGY	CISCO2921-SEC/K9	28/01/2021
6	100	Teléfonos		CP-8851-K9=	28/01/2021

#	Cantidad	Tipo	Serial	Modelo	Fecha de vencimiento
7	1		FDO2026YG8A	PWR-RPS2300	28/01/2021
8	1	Conmutador	FOC2024U0YY	WS-C3850-48T-S	28/01/2021
9	1	Conmutador	FOC2024U10V	WS-C3850-48T-S	28/01/2021
10	1	Servidor	FCH2028V3GL	BE6H-M4-XU=	28/01/2021
11	1	Servidor	FCH2028V3HE	BE6H-M4-XU=	28/01/2021
12	1	Teléfono	FCH202820YN	CP-BEKEM=	28/01/2021
13	1	Servidor	FCH2026V16M	SNS-3515-K9	28/01/2021
14	1	Enrutador	FJC2028A2F2	C2921-VSEC-CUBE/K9	28/01/2021
15	1	Enrutador	FJC2028A2F3	C2921-VSEC-CUBE/K9	28/01/2021
16	1	Conmutador	FCW2026B2A3	WS-C2960X-48LPS-L	28/01/2021
17	1	Conmutador	FCW2026B2P3	WS-C2960X-48LPS-L	28/01/2021
18	1	Conmutador	JAE23341C3Z	C9200L-24P-4X-E	28/01/2021
19	1	Conmutador	JAE23341C17	C9200L-24P-4X-E	28/01/2021
20	1	Conmutador	JAE23341BX4	C9200L-24P-4X-E	28/01/2021
21	1	Conmutador	JAE23341C2F	C9200L-24P-4X-E	28/01/2021
22	1	Conmutador	JAE23341C20	C9200L-24P-4X-E	28/01/2021
23	1	Conmutador	JAE23341C28	C9200L-24P-4X-E	28/01/2021
24	1	Conmutador	FOC2127R2RC	N5K-C5672UP-16G	28/01/2021
25	1	Conmutador	FOC2336R1B6	N5K-C5672UP-16G	28/01/2021

- a. El FABRICANTE deberá brindar soporte técnico y actualizaciones del siguiente software o licencias que se indican a continuación:

**Tabla 7** Software y detalle de fechas de vencimiento

#	Cantidad	Tipo	Producto	Fecha de vencimiento
1	5	Licencia	ECMU SWSS CCX-11-N-E-LIC	28/01/2021
2	130	Licencia	ECMU SWSS UCM-11X-ENH-UCL	28/01/2021
3	10	Licencia	ECMU SWSS UCN-11X-VM-UCL	28/01/2021

- b. Sobre los equipos de la tabla anterior, el OFERENTE debe considerar en los costos de los contratos con el FABRICANTE por un plazo de un doce (12) meses, que todos los equipos tengan una misma fecha de vencimiento.
- c. La garantía del tipo Smartnet deberá cubrir defectos de fábrica por doce (12) meses para los equipos antes indicados, también deberá brindar durante ese mismo periodo, soporte técnico, obtención e instalación de actualizaciones de seguridad informática y parches del sistema operativo de los equipos, así como nuevas versiones de sistemas operativos. El ADJUDICATARIO debe proveer una certificación que permita validar la garantía con las fechas de inicio y fin, la cual debe estar extendida por el FABRICANTE.
- d. El tiempo máximo para la sustitución de cualquier parte de los equipos deberá ser como máximo al siguiente día laboral, a partir del momento que el FABRICANTE determine que efectivamente es necesaria la sustitución de la parte.
- e. Deberá brindar soporte técnico al hardware y al software durante los cinco (5) días a la semana y las ocho (8) horas durante el tiempo que este vigente la garantía.
2. El OFERENTE debe cotizar el monto mensual por concepto a soporte técnico, mantenimiento e informes de seguridad informática directamente por el ADJUDICATARIO (Línea 2) que cumpla con las especificaciones del producto con

el de clasificación 8112398 y código de identificación 92060488 (**el OFERENTE debe revisar este producto en el sitio de SICOP**). Además, debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- a. El OFERENTE deberá conocer que INS Valores requiere del soporte técnico para los equipos de comunicaciones que a continuación se listan, este soporte debe ser brindado por especialistas de experiencia, en pleno cumplimiento con el apartado de [Experiencia del personal](#) de la sección de Admisibilidad de ofertas.
- b. Listado de equipos:

**Tabla 8** Detalle de equipos para mantenimiento

#	Cantidad	Tipo	Serie	Modelo
1	1	Conmutador	FOC1948X0MQ	WS-C3850-12S-S
2	1	Conmutador	FCW1948F0BK	WS-C3850-12S-S
3	1	Conmutador	FOC1947W15J	WS-C2960X-24PS-L
4	1	Conmutador	FOC1947W16H	WS-C2960X-24PS-L
5	1	Conmutador	FOC1444X3JX	WS-C2960-24PC-L
6	1	Conmutador	FOC1748Y3NR	WS-C2960S-24PS-L
7	1	Conmutador	FOC1748Y3PA	WS-C2960S-24PS-L
8	1	Conmutador	FOC1748Y3Y3	WS-C2960S-24PS-L
9	1	Enrutador	FTX1604AMGY	CISCO2921-SEC/K9
10	1	Enrutador	FJC2119A0R8	CISCO2911-SEC/K9
11	1	Enrutador	FJC2120A0B3	CISCO2911-SEC/K9
12	1	Enrutador	FJC2120A10Z	CISCO2911-SEC/K9
13	1	Conmutador	FCW2119F0CS	WS-C3850-24S-S
14	1	Conmutador	FDO2116B0P2	WS-C2960XR-24PS-I
15	1	RPS	FDO2112PG5E	PWR-RPS2300
16	1	RPS	FDO2112PG01	PWR-RPS2300
17	100	Teléfonos		CP-8851-K9=
18	1	RPS	FDO2026YG8A	PWR-RPS2300
19	1	Conmutador	FOC2024U0YY	WS-C3850-48T-S
20	1	Conmutador	FOC2024U10V	WS-C3850-48T-S
21	1	Servidor	FCH2028V3GL	BE6H-M4-XU=
22	1	Servidor	FCH2028V3HE	BE6H-M4-XU=
23	1	Teléfono	FCH202820YN	CP-BEKEM=
24	1	Servidor	FCH2026V16M	SNS-3515-K9
25	1	Enrutador	FJC2028A2F2	C2921-VSEC-CUBE/K9
26	1	Enrutador	FJC2028A2F3	C2921-VSEC-CUBE/K9
27	1	Conmutador	FCW2026B2A3	WS-C2960X-48LPS-L
28	1	Conmutador	FCW2026B2P3	WS-C2960X-48LPS-L
29	1	Conmutador	FOC2127R2RC	N5K-C5672UP-16G
30	1	Conmutador	FOC2336R1B6	N5K-C5672UP-16G
31	1	Conmutador	JAE23341C3Z	C9200L-24P-4X-E
32	1	Conmutador	JAE23341C17	C9200L-24P-4X-E
33	1	Conmutador	JAE23341BX4	C9200L-24P-4X-E
34	1	Conmutador	JAE23341C2F	C9200L-24P-4X-E
35	1	Conmutador	JAE23341C20	C9200L-24P-4X-E
36	1	Conmutador	JAE23341C28	C9200L-24P-4X-E



- c. El OFERENTE deberá apoyar al personal técnico de INS Valores para realizar contacto con el FABRICANTE en caso de ser requerido, también brindará soporte técnico de primera línea para solventar cualquier evento en la plataforma en el que se requiera del apoyo de personal especializados.
- d. El ADJUDICATARIO para brindar soporte técnico a INS Valores deberá contar con una *mesa de ayuda* que permita al personal de INS Valores crear las solicitudes de soporte técnico, que le otorgue números de caso y que el personal técnico de INS Valores pueda tener acceso a dicha herramienta para consultar el estado de dichas solicitudes, así como los tiempos de atención. Adicionalmente debe contar con un esquema de escalado de incidentes, para lo cual debe establecer los niveles de escalado jerárquico con que dispone el ADJUDICATARIO.
- e. El ADJUDICATARIO deberá contar con personal que controle y brinde seguimiento a las solicitudes de INS Valores con un horario de atención de al menos 24x7x365, para lo cual debe cumplir con la cláusula de admisibilidad de ofertas [MESA DE AYUDA](#).
- f. El ADJUDICATARIO mediante la *mesa de ayuda* o mediante los niveles de escalado de incidentes deberá garantizar la disposición de medios alternos de comunicación con sus especialistas, esto tomando en cuenta los diferentes objetivos del mantenimiento que se esperan cumplir.
- g. El ADJUDICATARIO no deberá cambiar, incluir o eliminar configuraciones o datos en la plataforma de comunicaciones de INS Valores, en ninguna circunstancia, excepto cuando medie una coordinación y autorización expresa por parte de personal técnico de INS Valores.
- h. Mantenimiento preventivo. El OFERENTE debe cotizar como parte del costo requerido al menos una (1) visita mensual en sitio o sesiones de trabajo virtuales para ejecutar los mantenimientos preventivos, este mantenimiento contemplará los equipos antes indicados, para lo cual se debe cumplir con:
  - i. revisión de logs,
  - ii. revisión general de la configuración,
  - iii. revisión de alertas de seguridad informática que puedan generar riesgos a la plataforma,
  - iv. creación de nuevas configuraciones de reglas, políticas, entre otros según necesidades de INS Valores,
  - v. aplicación de actualizaciones y versiones mayores (según las actividades establecidas en el [plan de trabajo](#)),
  - vi. y optimización de reglas según solicitud de personal técnico de INS Valores.
- i. Mantenimiento correctivo. Adicional a las actividades mensuales de soporte técnico preventivo, el personal técnico de INS Valores podrá realizar *n* solicitudes en la mesa de ayuda, las cuales serán priorizadas según se establezca por parte de INS Valores.
- j. Plan de trabajo. El ADJUDICATARIO debe establecer un plan de trabajo general para el año que contemple:
  - i. mantenimientos de los equipos de comunicaciones,
  - ii. instalación de nuevas versiones de los sistemas operativos,
  - iii. y mejoras en la plataforma.
  - iv. El ADJUDICATARIO debe contemplar en el plan que dos (2) veces año se debe realizar un análisis técnico de las vulnerabilidades que posee la plataforma de comunicaciones de INS Valores, para lo cual debe asignar un especialista que efectúe el trabajo requerido y entregar un informe de cada estudio con todos los hallazgos y niveles de riesgo. El estudio se debe coordinar con el personal técnico de INS Valores y el

- especialista debe realizarlo con o sin credenciales. El OFERENTE debe conocer que el costo de estos estudios debe estar incluido en el costo mensual que INS Valores pagará.
- k. INS Valores solicitará reuniones de seguimiento o extraordinarias dependiendo de las necesidades del servicio para dar seguimiento a los planes de trabajo.
  - l. El servicio de soporte técnico y mantenimiento contempla dos (2) servidores de telefonía, tal como se observa en la Tabla 8, el OFERENTE debe brindar soporte técnico, mantenimiento y actualización de versiones de firmware, sistema operativo de los servidores, así como soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones del Call Manager.
  - m. El ADJUDICATARIO debe conocer que el personal autorizado para crear casos en la mesa de ayuda son los siguientes perfiles de INS Valores:
    - i. Gerente de TI
    - ii. Jefe de TI
  - n. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. Corresponde a los acuerdos de niveles de servicio relacionados con el soporte técnico y mantenimiento del hardware y software de la presente contratación, esto durante las veinticuatro horas (24), siete (7) días a la semana y los trescientos sesenta y cinco días (365) del año con el siguiente acuerdo de servicio:
    - i. Crítico: es aquella falla del software o hardware que afecta severamente los servicios de negocio que los equipos soportan e impide efectuar de forma correcta las labores de los funcionarios, lo cual puede provocar atrasos en entrega de información a la Junta Directiva, Clientes, Auditorías, Comités y cumplimiento de plazos con entes reguladores. Tiempo de respuesta de hasta dos (2) horas hábiles y un tiempo de solución del incidente de máximo cuatro (4) horas hábiles a partir del momento que se reporte la falla.
    - ii. Alto: es aquella falla del software o hardware que afecta significativamente los servicios que los equipos soportan e impide efectuar de forma correcta las labores de los funcionarios, lo cual provoca atrasos en entrega de información a la Junta Directiva, Clientes, Auditorías, Comités y cumplimiento de plazos con entes reguladores. Tiempo de respuesta de hasta cuatro (4) horas hábiles y un tiempo de solución del incidente de máximo un (1) día hábil a partir del momento que se determine la falla.
    - iii. Medio: es aquella consulta o falla del software o hardware que no afecta las actividades de los funcionarios, pero que requiera una solución pronta. Tiempo de respuesta de hasta un (1) día hábil y el tiempo de solución del incidente de máximo tres (3) días hábiles a partir del momento que se determine la falla.
    - iv. Bajo: cuando se trate de alguna incidencia que no esté tipificada en las anteriores. Tiempo de respuesta de hasta tres (3) días hábiles y un tiempo de respuesta máximo de diez (10) días hábiles a partir del momento que se determine la falla.
  - o. El ADJUDICATARIO deberá auxiliar al personal técnico de INS Valores en caso de presentarse un escenario de contingencia, fallo crítico o afectación de la plataforma, para lo cual deberá proveer soporte con al menos un (1) especialista en sitio si así lo requiere INS Valores en sus centros de datos en provincia de San José (Sede Central y la Uruca).
  - p. El ADJUDICATARIO mediante el presente servicio deberá auxiliar al personal técnico de INS Valores en caso de requerirse el traslado físico (de un piso a otro, del sitio central al sitio alterno) del equipo objeto de la presente

contratación, como parte del traslado físico, en caso de que aplique el ADJUDICATARIO debe realizar el apagado de los equipos y realizar la lógica de traslado de equipos en conjunto con la posible empresa que contrate INS Valores para realizar el embalaje o traslado.

- q. El ADJUDICATARIO debe realizar entrega de informes del mantenimiento y de cualquier actividad realizada, este reporte debe entregarse en formato electrónico y no mayor a diez (10) días hábiles posterior a la actividad, el incumplimiento de este aspecto aplicará la clausula de **MULTA**.
- r. El soporte técnico descrito deberá ser cotizado por un periodo de doce (12) meses y los pagos se realizarán de manera mensual, para lo cual el ADJUDICATARIO deberá presentar su facturación electrónica al correo electrónico [proveeduria@insvalores.com](mailto:proveeduria@insvalores.com), adicional debe hacer entrega de un reporte resumen a la Gerencia de Tecnología de Información de INS Valores donde se informe el estado de las solicitudes realizadas por INS Valores y el estado de las actividades mensuales, este informe servirá de insumo para la valoración del cumplimiento de SLAs.

#### 14. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PARTIDA #2

El OFERENTE debe cotizar las siguientes fichas técnicas:

**Tabla 9** Productos para la partida #2

Partida	Línea	Cantidad	Clasificación	Código producto	Descripción
2	3	8	43231512	90008784	RENOVACIÓN LICENCIA VMWARE VSPHERE ENTERPRISE PLUS

Considerando las características técnicas de las fichas antes indicadas se deben cumplir con las siguientes especificaciones mínimas:

1. Cotizar la renovación de las licencias de virtualización (línea 3) del producto con el código de clasificación 43231512 y código de identificación 92003881 (**el OFERENTE debe revisar este producto en el sitio de SICOP**) por un periodo de doce (12) meses.
2. El detalle de las licencias es:

**Tabla 10** Licencias de virtualización

#	Cantidad	Tipo	Contrato	Tipo
1	6	Licencia	465533559	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor
2	2	Licencia	470516839	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor

3. La renovación del licenciamiento indicado deberá contar con soporte técnico básico directamente con el fabricante por un periodo de doce (12) meses.

### SECCIÓN IV ADMISIBILIDAD DE OFERTAS

#### 15. ADMISIBILIDAD DE OFERTAS DE LA PARTIDA #1

##### 15.1. RESPALDO DEL FABRICANTE AL OFERENTE

El OFERENTE deberá presentar una carta del FABRICANTE del hardware y del software del cual se solicita mantenimiento preventivo y correctivo que establezca lo siguiente:

- a. La certificación debe estar dirigida a nombre de INS Valores Puesto de Bolsa S.A.
- b. La certificación debe hacer referencia al presente proceso administrativo mediante la codificación asignada por SICOP.

- c. Certificar que el OFERENTE posee las siguientes especializaciones:
  - i. *Advanced Collaboration Architecture Specialization.*
  - ii. *Advanced Security Architecture Specialization.*
  - iii. *Enterprise Networks y/o Advanced Enterprise Network Architecture Specialization.*
- d. Si el documento es una copia o se encuentra escaneado debe estar certificada por un notario público.

### 15.2. EXPERIENCIA DE LA EMPRESA OFERENTE

El OFERENTE deberá cumplir con los siguientes aspectos como empresa:

- a. Aportar una declaración jurada por parte del representante legal de la empresa que garantice la experiencia por al menos cinco (5) años brindando mantenimiento y soporte técnico a equipos similares a los indicados por INS Valores, esta declaración puede ser firmada a través de firma digital (de acuerdo a la legislación de Costa Rica establecida en la ley 8454), o estar certificada por un notario público en caso de ser una copia, la certificación deberá estar a nombre de INS Valores Puesto de Bolsa S.A., se debe indicar la nomenclatura de la presente contratación y los años de experiencia. El OFERENTE deberá conocer que INS Valores podrá solicitar facturas o información que permita validar la condición.
- b. El OFERENTE debe aportar datos de al menos tres (3) proyectos en Costa Rica que involucre mantenimiento y soporte técnico del hardware y software con características similares o superiores a los indicados por INS Valores en la presente contratación, estos proyectos deben haber sido ejecutados de manera satisfactoria por la empresa OFERENTE y por el personal propuesto en el presente proceso administrativo. Debido a los cambios tecnológicos que representan las tecnologías del fabricante, los proyectos que se aporten como experiencia deben ser en los últimos tres (3) años. Para cada proyecto se debe proveer la siguiente información a modo de referencia:
  - ✓ Rango de fechas del servicio: Ejemplo (Marzo 2015 – Abril 2015)
  - ✓ Productos involucrados en el servicio de soporte técnico y mantenimiento.
  - ✓ Razón social de la empresa.
  - ✓ Nombre y apellidos del contacto de la empresa.
  - ✓ Teléfono del contacto de la empresa.
  - ✓ Correo electrónico del contacto de la empresa.
  - ✓ Especialistas del OFERENTE que brindaron el servicio.
- c. Las referencias que se provean deben formar parte de la declaración jurada por parte del representante legal de la empresa, la cual puede ser firmada a través de firma digital (de acuerdo con la legislación de Costa Rica establecida en la ley 8454), o estar certificada por un notario público en caso de ser una copia, la certificación deberá estar a nombre de INS Valores Puesto de Bolsa S.A. e indicar la nomenclatura de la presente contratación. Se informa que INS Valores realizará una validación de los datos que se provean.

### 15.3. EXPERIENCIA DEL PERSONAL

- a. Los OFERENTES deberán contar con al menos los siguientes especialistas para el servicio de soporte técnico y mantenimiento de los equipos de INS Valores:

**Tabla 11** Personal solicitado

Rol	Requisitos	Cantidad
Responsable del servicio	Bachillerato Universitario en Ingeniería en sistemas, informática, computación, electrónica, industrial o Administración de Empresas o similar.	1

Rol	Requisitos	Cantidad
<p>Especialistas que brinden el soporte técnico y mantenimiento</p>	<p>Contar con experiencia en la dirección de personal, lo cual <u>debe establecerse en una declaración jurada del representante legal</u> de la empresa OFERENTE.</p> <p><u>Contar con experiencia en la administración de al menos tres (3) proyectos de mantenimiento u soporte técnico de equipos equivalentes a los indicados por INS Valores.</u></p> <p>Los especialistas que brinden el soporte técnico y mantenimiento a los equipos de comunicaciones indicados por INS Valores deben contar con certificaciones vigentes equivalentes o superiores a:</p> <p>a. CCNP Security b. CCNP Routing y Switching c. CCNP Collaboration</p> <p>Se requiere un especialista por cada certificación indicada.</p> <p>Los funcionarios propuestos deben poseer experiencia en instalación, mantenimiento y soporte técnico de equipos equivalentes a los indicados por INS Valores, debe aportarse la información de tres (3) proyectos.</p>	3

- b. Mediante una tabla el OFERENTE debe indicar el nombre de los funcionarios que desempeñarán cada rol y deberá aportar el curriculum y los certificados que sustenten el cumplimiento de estos requisitos.
- c. El OFERENTE debe aportar la información relacionada con la experiencia de cada funcionario, para lo cual se deberá proveer en una tabla la siguiente información a modo de referencia:
- i. Rango de fechas del servicio: Ejemplo (Marzo 2015 – Abril 2015)
  - ii. Productos involucrados en el servicio de soporte técnico y mantenimiento.
  - iii. Razón social de la empresa.
  - iv. Nombre y apellidos del contacto de la empresa.
  - v. Teléfono del contacto de la empresa.
  - vi. Correo electrónico del contacto de la empresa.
  - vii. Especialistas del OFERENTE que brindaron el servicio.

Las referencias que se provean deben formar parte de una declaración jurada por parte del representante legal de la empresa OFERENTE, la cual debe estar certificada por un notario público, la certificación deberá estar a nombre de INS Valores Puesto de Bolsa S.A. e indicar la nomenclatura de la presente contratación. Se informa que INS Valores realizará una validación de los datos que se provean.

- d. Todos los roles deben ser desempeñados por empleados de la empresa OFERENTE que se encuentren en planilla al momento de la apertura, no formará parte del equipo solicitado el Gerente General o representante legal de la empresa OFERENTE.
- e. Las personas indicadas por el OFERENTE deberán ser las que cumplan con estos roles en el desarrollo del proyecto, NO SE ACEPTARÁN OTROS FUNCIONARIOS EN LA EJECUCIÓN DE LAS LABORES. El ADJUDICATARIO respetará el perfil mínimo del personal indicado en la oferta durante la ejecución del contrato, sólo en casos excepcionales, con la debida justificación y los comprobantes que acrediten las circunstancias por las que amerita el cambio, la administración podrá autorizar la

- substitución de algún miembro del personal propuesto, siempre y cuando sea por una persona que reúna los requisitos solicitados en el cartel o superiores.
- f. Los ingenieros y/o especialistas certificados deberán ser funcionarios de la empresa OFERENTE con al menos doce (12) meses de laborar para la misma, para lo cual deberá aportar una declaración jurada por parte del representante legal de la empresa OFERENTE autenticada por un notario público.

#### **15.4. MESA DE AYUDA**

El OFERENTE debe aportar una declaración jurada por parte del representante legal de la empresa, la cual puede ser firmada a través de firma digital (de acuerdo con la legislación de Costa Rica establecida en la ley 8454), o estar certificada por un notario público en caso de ser una copia, la declaración jurada deberá estar a nombre de INS Valores Puesto de Bolsa S.A. y debe incluir lo siguiente:

- a. Que se dispone de una herramienta en software del tipo *Mesa de ayuda* que permitirá a INS Valores realizar solicitudes de soporte técnico, así como consultar el estado de dichas solicitudes y verificar el cumplimiento de los diferentes ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.
- b. Que la disponibilidad de la MESA DE AYUDA para el registro de casos es de 24x7x365 para reportar las averías.
- c. Indicar los controles adicionales o planes de contingencia, todo con la finalidad de garantizar que INS Valores reciba el servicio en caso de una avería.

#### **15.5. POLÍTICAS**

El personal de la empresa ADJUDICADA debe acatar las políticas y procedimientos establecidos por INS Valores Puesto de Bolsa S.A. durante la ejecución del soporte técnico y mantenimiento para:

- a. el acceso y permanencia en las instalaciones de INS Valores,
- b. el acceso y permanencia en el centro de cómputo,
- c. y el acceso a la plataforma tecnológica mediante una red VPN supervisada por el personal de INS Valores.

#### **16. ADMISIBILIDAD DE OFERTAS DE LA PARTIDA #2**

##### **16.1. RESPALDO DEL FABRICANTE AL OFERENTE**

El OFERENTE deberá presentar una carta del FABRICANTE del hardware y del software del cual se requiere renovar la garantía, soporte técnico y actualizaciones de seguridad informática que establezca lo siguiente:

- a. La certificación debe estar dirigida a nombre de INS Valores Puesto de Bolsa S.A.
- b. La certificación debe hacer referencia al presente proceso administrativo mediante la codificación asignada por SICOP.
- c. Certificar que el OFERENTE esta autorizado para cotizar renovaciones equivalentes a las solicitadas por parte del FABRICANTE de los productos indicados.
- d. Si el documento es una copia o se encuentra escaneado debe estar certificada por un notario público.

#### **17. DE LA CONFIDENCIALIDAD**

1. El ADJUDICATARIO se compromete a guardar absoluta reserva sobre los alcances de la instalación, 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 INS 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.
2. EL ADJUDICATARIO se compromete a mantener confidencialidad total sobre:

- a. Los productos y/o servicios que INS Valores está desarrollando para sus clientes.
- b. La información y/o datos que le sean suministrados durante el proceso contratado.
3. EL ADJUDICATARIO se compromete a mantener, practicar y acatar el Manual de Políticas de Tecnología de Información y cualquier otra política que le sea aplicable establecida por INS Valores. El mismo será entregado al ADJUDICATARIO al iniciar el servicio.
4. De comprobarse la divulgación de información de calificación privilegiada confidencial o interna, parcial o total, INS Valores Puesto de Bolsa S.A. procederá a llevar a cabo las acciones necesarias para que se apliquen las sanciones correspondientes según la Ley aplicable.
5. El ADJUDICATARIO deberá entregar una declaración jurada autenticada por un notario público donde la empresa a través de su representante legal se compromete a lo indicado en la cláusula de confidencialidad. De igual forma se debe entregar una declaración jurada por cada una de las personas que conformarán el equipo de trabajo o tendrán acceso a información de INS Valores.

## **18. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL**

Las personas que participen en el presente procedimiento de contratación adquieren la obligación de no incurrir directa ni indirectamente en actos de corrupción con la finalidad de obtener beneficios ilegítimos para sí o para terceros, o de conseguir causar un perjuicio para terceros participantes en el proceso de contratación, en relación con la participación en el proceso, o con la adjudicación, ejecución, ampliación o continuidad del contrato. Para los efectos de esta cláusula, se considera que el procedimiento de contratación inició desde el proceso de formación de la Decisión Inicial citada en el artículo 7 de la Ley de Contratación Administrativa.

Para los efectos de esta cláusula, se entenderá que los agentes indirectos de quienes se puede valer el OFERENTE o contratista para ejecutar el acto de corrupción, pueden serlo sus trabajadores, administradores, representantes, accionistas o bien cualquier persona que haya sido encomendada por el OFERENTE o contratista o por las personas citadas para cometer el acto de corrupción. Asimismo, de acuerdo con la ley, la figura pasiva del acto de corrupción podrá ser el funcionario, o bien uno o más familiares suyos, personas jurídicas e incluso terceras personas que actúen en su nombre con el fin de cometer las omisiones o acciones punibles que se describen a continuación.

Se consideran actos de corrupción los siguientes:

- a. El requerimiento o la aceptación, directa o indirecta, por un funcionario de INS Valores, el Instituto Nacional de Seguros o de las empresas de su grupo financiero, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios indebidos como favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad, proveniente directa o indirectamente de las personas que participen en el presente proceso de contratación, a cambio de la realización, omisión o intervención indirecta para que se realice u omita cualquier acto en el ejercicio de sus funciones, o en el ejercicio de las funciones de otros funcionarios.
- b. El ofrecimiento o el otorgamiento, que directa o indirectamente las personas que participen en el presente proceso de contratación hagan a un funcionario de INS Valores, el Instituto Nacional de Seguros o de las empresas de su grupo financiero, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios indebidos como favores, promesas o ventajas para ese funcionario o para otra persona o entidad, a cambio de la realización, omisión o intervención indirecta para que se realice u omita

- cualquier acto en el ejercicio de sus funciones, o en el ejercicio de las funciones de otros funcionarios.
- c. La realización por parte de un funcionario de INS Valores, el Instituto Nacional de Seguros o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios indebidos para sí mismo o para un tercero
  - d. El aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualesquiera de los actos a los que se refiere la presente cláusula.
  - e. La participación como autor, co-autor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los actos a los que se refiere la presente cláusula.
  - f. En general, la realización de cualquiera de los actos punibles de acuerdo con lo que al efecto disponen el Código Penal y la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento ilícito en la Función Pública, número 8422.

Cuando INS Valores o una autoridad judicial costarricense o del extranjero, previa aplicación del debido proceso compruebe la realización de un acto de corrupción, el participante en el proceso de contratación que haya incurrido en él y haya resultado adjudicado, deberá pagar a INS Valores una indemnización punitiva por una suma igual al total del precio cobrado a INS Valores por la ejecución del contrato, incluyendo ampliaciones y extensiones. Cuando el participante en el proceso de contratación no haya sido adjudicado, la indemnización punitiva será de una suma igual al monto de su oferta original.

Estas indemnizaciones se aplicarán sin perjuicio de otras sanciones de naturaleza civil, penal, disciplinaria y/o administrativas aplicables al obligado por esta cláusula, o a otras personas o a los funcionarios de INS Valores o de otros entes públicos o privados que participen en los actos de corrupción.

La potestad de INS Valores para requerir el pago de la indemnización prescribe en 10 años, contados desde la fecha de adjudicación del contrato tratándose de los culpables no adjudicados, o desde la fecha de terminación del contrato tratándose de los culpables que hayan resultado adjudicados. Con la sola presentación de la oferta, los participantes en el proceso de contratación admiten la facultad del INS Valores de ejecutar el cobro de las indemnizaciones en Costa Rica o en cualquier otra jurisdicción. Asimismo, con la sola presentación de la oferta, los participantes mediante ofertas conjuntas o consorciadas aceptan que las obligaciones y consecuencias derivadas de esta cláusula aplican tanto al conjunto o consorcio como a las personas físicas o jurídicas que los componen.

Esta cláusula tiene como referencias la Convención Interamericana Contra la Corrupción, aprobada por Costa Rica mediante la Ley número 7670, el Convenio de las Naciones Unidas contra la Corrupción, aprobado por Costa Rica mediante la Ley número 8557, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública, número 8422, y la Ley Contra la Delincuencia Organizada, número 8754, por lo que, cuando sea necesario, la aplicación de esta cláusula debe interpretarse o integrarse según lo que disponen dichas normas.

Con la presentación de la oferta, el OFERENTE acepta sin restricción la presente cláusula anticorrupción y de responsabilidad civil contractual.

## SECCIÓN V

<b>INFORMACIÓN DE USO PÚBLICO</b>	<b>INS Valores Puesto de Bolsa S.A.</b> Tel.: +506 - 2284 - 8000. Apdo. Postal 1860-1002, San José, Costa Rica.	<b>Pág. 16 de 21</b>
-----------------------------------	---	----------------------



## EVALUACIÓN DE OFERTAS

### 19. EVALUACIÓN DE OFERTAS

Los siguientes corresponden a los aspectos de la evaluación:

1. 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 cien (100) puntos.
2. Criterio para redondeo: Para los cálculos de puntaje que implica el manejo de decimales, se utilizará el trunca en los dos primeros decimales.
3. Selección de la oferta: La selección del ADJUDICATARIO del presente concurso recaerá en la mejor oferta calificada.
4. EVALUACIÓN DE LA PARTIDA #1. Este aspecto describe la evaluación de las ofertas:
  - a. PRECIO (MÁXIMO DE 80 PUNTOS). Se otorgarán ochenta (80) puntos a la oferta de menor costo anual para la PARTIDA 1. Para las ofertas restantes se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Precio} = \frac{\text{Monto ofrecido por la oferta con menor precio}}{\text{Monto ofrecido por la oferta a calificar}} \times 80\%$$

El OFERENTE debe conocer que:

- i. Línea 1: pago único, por adelantado.
  - ii. Línea 2: pago por mes cumplido.
- b. RESPONSABLE DEL SERVICIO (MÁXIMO DE 5 PUNTOS). Se asignarán cinco (5) puntos adicionales al OFERENTE que para el perfil de RESPONSABLE DEL SERVICIO de la Tabla 11 solicitado en la admisibilidad de ofertas presente a un funcionario que cumpla con al menos uno de los siguientes requisitos:
- i. Maestría en dirección de proyectos.
  - ii. Certificado PMP.

Para hacerse acreedor del puntaje, los OFERENTES deberán presentar la documentación que respalde la condición.

- c. ESPECIALISTAS QUE BRINDEN EL SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO. Se asignarán cinco (5) puntos adicionales al OFERENTE que para el perfil de ESPECIALISTAS QUE BRINDEN EL SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO de la Tabla 11 solicitado en la admisibilidad de ofertas sean ingenieros, se aceptarán al menos ingenieros informáticos, computación, electrónica o equivalentes.

Para hacerse acreedor del puntaje, los OFERENTES deberán presentar la documentación que respalde la condición.

- d. CARBONO NEUTRAL. Se asignarán cinco (5) puntos a los OFERENTES que posean la certificación de Carbono Neutral emitido por el MINAE, esto debido a que INS Valores se encuentra comprometida a contribuir con la meta país de ser carbono neutral para el año 2021. Para hacerse acreedor del puntaje, los OFERENTES deberán presentar la documentación que respalde la condición.
- e. CAPACITACIÓN VIRTUAL (MÁXIMO DE 5 PUNTOS). Se asignará un máximo de cinco (5) puntos a los OFERENTES que propongan como valor agregado una capacitación virtual POR PERIODO a todo el personal de INS Valores sobre un tema de SEGURIDAD INFORMÁTICA de interés. Para la obtención de los puntos el OFERENTE debe presentar como parte de la declaración jurada la aceptación del punto.

5. EVALUACIÓN DE LA PARTIDA #2. Este aspecto describe la evaluación de las ofertas:
- a. PRECIO (MÁXIMO DE 100 PUNTOS). Se otorgarán cien (100) puntos a la oferta de menor costo. Para las ofertas restantes se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Precio} = \frac{\text{Monto ofrecido por la oferta con menor precio}}{\text{Monto ofrecido por la oferta a calificar}} \times 100\%$$

6. Criterio de desempate. En caso de presentarse empate en la calificación, se utilizará como criterio para el desempate los siguientes factores:
- a. Cantidad de años de representar la marca ofertada, tomando en consideración día, mes y año.
- b. Sorteo entre los oferentes empatados.
7. Mejoras y descuentos: Para efectos de evaluación se aceptarán mejoras y/o descuentos (por volumen, pronto pago, etc.) sobre los precios cotizados, en tanto no estén condicionados a la adjudicación del concurso.
8. En la presente contratación no aplica la presentación de ofertas parciales ni alternativas.

## SECCIÓN VI DEFINICIÓN DE CÁLCULOS

### 20. DEFINICIÓN DE CÁLCULO DE PORCENTAJE DE MULTAS Y CLÁUSULA PENAL

INS Valores define la siguiente forma de cálculo de los porcentajes de la [CLÁUSULA DE MULTAS](#) y [CLÁUSULA PENAL](#).

Para la definición del cálculo de porcentaje de multa y cláusula penal se tomará como base la valoración de cuatro (4) factores, a saber:

1. Plazo: es cuando existe afectación por no contar con el bien o servicio a contratar, esto posee impacto en la prestación de servicios a usuarios internos y/o externos y/o superintendencia.
2. Riesgos: son aquellos riesgos o situaciones a que puede verse afectada INS Valores en caso de materializarse un incumplimiento por parte del proveedor.
3. Repercusiones: son aquellas situaciones de impacto que tendrán necesariamente un efecto perjudicial en los intereses de la administración de INS Valores y que se verán traducidos en afectación al servicio que se brinde o al interés público.
4. Monto: corresponde a los umbrales de la cuantía del bien a adquirir por INS Valores y mediante el cual INS Valores puede tener impacto.

Para cada factor, el área técnica realizó una valoración cualitativa, la cual se observa en la Tabla 14, en la misma se estableció el nivel de importancia en Alta, Media o Baja y conforme a los puntos obtenidos se obtiene el porcentaje de multa o cláusula penal a aplicar todo de acuerdo con los datos de la Tabla 12:

**Tabla 12** Pesos de la estimación de porcentajes

Puntaje obtenido	Importancia	Porcentaje diario de multa
Menor o igual a 49	Baja	1.5 %
Entre 50 y 79	Media	2.5 %
Entre 80 y 100	Alta	5.0 %

En la Tabla 13 se muestra el detalle de rubro denominado importancia, en esta tabla se describe el nivel de importancia con relación a los cuatro (4) factores antes indicados, por cada nivel de importancia se establece un valor que será usado en la Tabla 14:

**Tabla 13** Detalle de la importancia

Importancia	Plazo	Riesgos	Repercusiones	Monto
Baja	<p>Cuando a criterio del órgano fiscalizador o administrador del contrato <i>el atraso</i> en la entrega del bien o servicio contratado <u>afecta levemente</u> la prestación de los servicios a sus usuarios internos, proveedores, clientes y/o superintendencia. Así como el cumplimiento de normativas y solicitudes de Junta Directiva.</p> <p>Puntaje: 5.</p>	<p>Cuando el incumplimiento <i>genera un riesgo</i> que a criterio del órgano fiscalizador o administrador del contrato <u>afecta levemente</u> el servicio o necesidad para el cual se adquiere el bien o servicio.</p> <p>Puntaje: 5.</p>	<p>Cuando a criterio del órgano fiscalizador o administrador del contrato <i>las repercusiones</i> por el incumplimiento <u>afectan levemente</u> la prestación de los servicios que brinda la Institución.</p> <p>Puntaje: 5.</p>	<p>Cuando la línea adjudicada en el proceso de contratación corresponda a un monto menor o igual de ₡10,000,000.00</p> <p>Puntaje: 5.</p>
Media	<p>Cuando a criterio del órgano fiscalizador o administrador del contrato <i>el atraso</i> en la entrega del bien o servicio contratado <u>afecta de forma moderada</u> la prestación de los servicios a sus usuarios internos, proveedores, clientes y/o superintendencia. Así como el cumplimiento de normativas y solicitudes de Junta Directiva.</p> <p>Puntaje: 15.</p>	<p>Cuando el incumplimiento <i>genera un riesgo</i> que a criterio del órgano fiscalizador o administrador del contrato <u>afecta moderadamente</u> el servicio o necesidad para el cual se adquiere el bien o servicio.</p> <p>Puntaje: 15.</p>	<p>Cuando a criterio del órgano fiscalizador o administrador del contrato <i>las repercusiones</i> por el incumplimiento <u>afectan levemente</u> los servicios que brinda la Institución.</p> <p>Puntaje: 15.</p>	<p>Cuando la línea adjudicada en el proceso de contratación corresponda a un monto mayor de ₡10,000,000.00 y menor o igual de ₡50,000,000.00</p> <p>Puntaje: 15.</p>
Alta	<p>Cuando a criterio del órgano fiscalizador o administrador del contrato <i>el atraso</i> en la entrega del bien o servicio contratado <u>afecta de forma significativa</u> la prestación de los servicios a sus usuarios internos, proveedores, clientes y/o superintendencia. Así como el cumplimiento de</p>	<p>Cuando el incumplimiento <i>genera un riesgo</i> que a criterio del órgano fiscalizador o administrador del contrato <u>afecta significativamente</u> el servicio o necesidad para el cual se adquiere el bien o servicio.</p> <p>Puntaje: 25.</p>	<p>Cuando a criterio del órgano fiscalizador o administrador del contrato <i>las repercusiones</i> por el incumplimiento <u>afectan significativamente</u> el interés público de los servicios que brinda la Institución.</p> <p>Puntaje: 25.</p>	<p>Cuando la línea adjudicada en el proceso de contratación corresponda a un monto mayor de ₡50,000,000.00 y menor o igual de ₡160,000,000.00</p> <p>Puntaje: 25.</p>

Importancia	Plazo	Riesgos	Repercusiones	Monto
	normativas y solicitudes de Junta Directiva. Puntaje: 25.			

Basado en la Tabla 12 y Tabla 13 se procede a realizar la evaluación para obtener el porcentaje para la [Multa](#), los resultados se pueden observar en la Tabla 14:

**Tabla 14** Valoración de Multa

Factor	Justificación del área usuaria	Puntaje asignado por área usuaria
Plazo	El atraso en el cumplimiento de los ANS establecidos puede provocar incumplimiento a cualquier requerimiento realizado por la superintendencia y afectar significativamente los servicios que INS Valores brinda a sus clientes, dándose por un incumplimiento de plazos una afectación reputacional, por tal motivo se considera un nivel de importancia Alto.	25.0
Riesgos	El incumplimiento en los ANS para la entrega de los servicios de soporte técnico y mantenimiento puede generar múltiples riesgos, de manera que puede afectar significativamente los servicios tecnológicos que INS Valores brinda a los clientes, generándose los siguientes riesgos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputacional.</li> <li>• Sanciones.</li> <li>• Entrega de información no exacta.</li> <li>• Cumplimiento normativo.</li> </ul> De acuerdo con lo anterior se considera un nivel de importancia Alto.	25.0
Repercusiones	Las repercusiones de incumplimiento en los ANS para entrega de información a la superintendencia pueden generar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanciones.</li> <li>• Reputacional.</li> </ul>	25.0
Monto	La contratación de los servicios de soporte técnico y mantenimiento de los equipos de comunicaciones posee un costo aproximado en un rango entre \$20,000.00 y \$45,000.00 anuales; lo cual representa un monto importante.  De acuerdo con lo anterior se considera un nivel de importancia Media.	15.0
Total	N/A	90.0
Importancia	Según datos de Tabla 12.	Alta
<b>% de Multa</b>	<b>Según datos de Tabla 12.</b>	<b>5.0%</b>

Basado en la Tabla 12 y Tabla 13 se realiza la valoración para la [Cláusula penal](#) y los resultados se pueden observar en la Tabla 15:

**Tabla 15** Valoración de Cláusula penal

Factor	Justificación del área usuaria	Puntaje asignado por área usuaria
Plazo	El atraso en el cumplimiento de los plazos establecidos en el presente proceso administrativo puede provocar incumplimiento en la entrega de los	25.0

Factor	Justificación del área usuaria	Puntaje asignado por área usuaria
	equipos y afectar significativamente los servicios que INS Valores brinda a sus clientes, dándose por un incumplimiento de plazos una afectación reputacional, por tal motivo se considera un nivel de importancia Alto.	
Riesgos	<p>El incumplimiento en la entrega de los contratos requeridos puede generar múltiples riesgos, de manera que puede afectar significativamente los servicios tecnológicos que INS Valores brinda a los clientes, generándose los siguientes riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputacional.</li> <li>• Sanciones.</li> <li>• Entrega de información no exacta.</li> <li>• Cumplimiento normativo.</li> </ul> <p>De acuerdo con lo anterior se considera un nivel de importancia Alto.</p>	25.0
Repercusiones	<p>Las repercusiones de incumplimiento a la superintendencia pueden generar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanciones.</li> <li>• Reputacional.</li> </ul>	25.0
Monto	<p>La contratación relacionada a la renovación de las licencias posee un costo aproximado en un rango entre \$20,000.00 y \$55,000.00; lo cual representa un monto importante.</p> <p>De acuerdo con lo anterior se considera un nivel de importancia Media.</p>	15.0
Total	N/A	90.0
Importancia	Según datos de Tabla 12.	Alta
<b>% de Cláusula Penal</b>	<b>Según datos de Tabla 12.</b>	<b>5.0%</b>