

Contratación Directa

2020LA-000001-0011500001

**“CONTRATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
DEL SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO DE INS VALORES
PUESTO DE BOLSA S.A.”**

SECCIÓN I
CONTRATACIÓN DIRECTA
CONTRATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA
DE AIRE ACONDICIONADO 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. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Será responsabilidad del (los) ADJUDICATARIO(s) presentar la garantía, dentro de los diez (10) 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.

- a. Monto: 10% del monto total adjudicado.
- b. Vigencia: La garantía debe estar vigente durante todo el plazo del contrato, según se indica en Tabla 1 y mantenerse vigente hasta por dos (2) meses posteriores a la fecha probable en que termine la ejecución contractual.

Tabla 1 Garantía

PARTIDA	LÍNEA	PLAZO MÁXIMO	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO
1	1	Doce (12) meses a partir de la vigencia de la contratación, más dos (2) meses según la indicación del punto 3.b.	14 meses

- c. 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.

4. PLAZO DE ENTREGA

El plazo de entrega de la línea se registrará según se establece en la siguiente tabla:

Tabla 2 Plazo de entrega

PARTIDA	LÍNEA	PLAZO
1	1	Inmediato, a partir del día siguiente del refrendo interno, este plazo permitirá el cumplimiento de los requerimientos de cada trimestre y registrará por un plazo de doce (12) meses, renovable por periodos iguales, hasta un máximo de tres (3) años <u>siempre que las partes se encuentre en pleno acuerdo.</u>

5. MULTA

Posterior al recibido conforme de este procedimiento administrativo, el ADJUDICATARIO estará sujeto a un acuerdo de servicio según lo establecido (ver punto apartado 10.1.f [ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO](#)), el atraso para la atención en los SLA establecido, dará lugar a una sanción económica del dos punto cinco por ciento (2.5%) 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.

6. FORMALIZACIÓN

Mediante la firma de un contrato y el correspondiente refrendo interno, siempre que aplique según lo indicado por la normativa interna de INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

7. 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. INS Valores pagará por trimestre de soporte técnico y mantenimiento cumplido, todo de acuerdo con la cláusula 10, para lo cual la Gerencia de Tecnologías de Información debe emitir un informe al área de Compras validando y avalando lo indicado.
4. Los pagos serán realizados como máximo treinta (30) días después de recibida la facturación.

8. 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.

9. REAJUSTE DE PRECIOS

Aplica los costos indicados en la Línea 1, Línea 2, Línea 3 y Línea 4.

SECCIÓN III ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

10. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PARTIDA #1

El OFERENTE debe cotizar las siguientes fichas técnicas:

Tabla 3 Productos para la adquisición

PARTIDA	LÍNEA	CANTIDAD	CLASIFICACIÓN	CÓDIGO PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
1	1	1	72101511	90004459	MANTENIMIENTO Y REPARACION AIRE ACONDICIONADO – AÑO 1
1	2	1	72101511	90004459	MANTENIMIENTO Y REPARACION AIRE ACONDICIONADO – AÑO 2
1	3	1	72101511	90004459	MANTENIMIENTO Y REPARACION AIRE ACONDICIONADO – AÑO 3
1	4	1	72101511	90004459	MANTENIMIENTO Y REPARACION AIRE ACONDICIONADO – AÑO 4

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

1. **Línea 1, 2, 3 y 4.** El OFERENTE debe cotizar el costo trimestral del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de aire acondicionado que cumpla con las especificaciones técnicas del producto con el de clasificación 72101511 y código de identificación 90004459 (**el OFERENTE debe revisar este producto en el sitio de SICOP**), adicionalmente debe cumplir con las siguientes especificaciones:
 - a. El servicio por contratar deberá ser brindado por un periodo de doce (12) meses, con ejecuciones trimestrales y pagos por trimestre vencido.
 - b. El OFERENTE debe cotizar en la plataforma SICOP el costo trimestral del servicio para el primer, segundo, tercer y cuarto año. Para la renovación de cada periodo adicional deberá ser gestionado a través de la plataforma SICOP.
 - c. El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo debe cubrir todos los equipos del fabricante Samsung indicados en la Tabla 4:

Tabla 4 Equipos del sistema de aire acondicionado

#	Sistema	Descripción	Tipo	Modelo	Fabricante	Numero de serie	Sistema
1	Unidad 1	DVM S (NEW)	Condensador	AM120FXVAFH/AA	Samsung	B101P3GF800001R	UC-01
2	Unidad 3	DVM S (NEW)	Condensador	AM120FXVAFH/AA	Samsung	B101P3GF800002R	UC-01
3	1	HPS DUCT	Evaporadora	AM036FNHDCH/AA	Samsung	Y7KHPALF100002Z	UC-01
4	2	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF500030F	UC-01
5	3	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF700021E	UC-01
6	4	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF700017M	UC-01
7	5	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF700026V	UC-01
8	6	4 Way Cassette	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y76DPAGF600075M	UC-01
9	7	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF500024L	UC-01
10	8	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF500038T	UC-01
11	9	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF500039B	UC-01
12	10	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF600073A	UC-01
13	11	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF600073A	UC-01
14	Unidad 1	DVM S (NEW)	Condensador	AM144FXVAFH/AA	Samsung	B0P6P3GF800002Z	UC-02
15	Unidad 2	DVM S (NEW)	Condensador	AM144FXVAFH/AA	Samsung	B0P6P3GF800001N	UC-02
16	Unidad 3	DVM S (NEW)	Condensador	AM096FXVAFH/AA	Samsung	B0L8P3GF800002D	UC-02
17	1	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF700128P	UC-02
18	2	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF600069R	UC-02
19	3	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF700018A	UC-02

#	Sistema	Descripción	Tipo	Modelo	Fabricante	Numero de serie	Sistema
20	4	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF600072T	UC-02
21	5	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF600067K	UC-02
22	6	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF600076B	UC-02
23	7	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF700127W	UC-02
24	8	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF700015W	UC-02
25	9	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF700132B	UC-02
26	10	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF700144F	UC-02
27	11	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF700030R	UC-02
28	12	HPS DUCT	Evaporadora	AM048FNHDCH/AA	Samsung	Y7KJPALF700005H	UC-02
29	Unidad 1	DVM S (NEW)	Condensador	AM120FXVAFH/AA	Samsung	B101P3GF800004H	UC-03
30	Unidad 2	DVM S (NEW)	Condensador	AM120FXVAFH/AA	Samsung	B101P3GF800003T	UC-03
31	1	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF700125V	UC-03
32	2	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF700131F	UC-03
33	3	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF700014D	UC-03
34	4	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF700023N	UC-03
35	5	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF600074E	UC-03
36	6	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF700016P	UC-03
37	7	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF600071J	UC-03
38	8	4 Way Cassette 600x600	Evaporadora	AM018FNNDCH/AA	Samsung	Y7K1PAGF700029P	UC-03
39	9	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF700133E	UC-03
40	10	4 Way Cassette	Evaporadora	AM030FN4DCH/AA	Samsung	Y76DPAGF600068D	UC-03

- d. Mantenimiento preventivo del sistema de aire acondicionado:
- i. Debe realizarse forma trimestral, es decir cuatro visitas anuales, dichas visitas serán coordinadas con una anticipación de cinco días hábiles con el área de Tecnología de Información.
 - ii. Entregar un plan de trabajo para la aplicación de los mantenimientos preventivos.
 - iii. Debe realizarse una solicitud de mantenimiento por escrito ya que esto contempla la aplicación de multas por incumplimiento.
 - iv. Entregar al personal de INS Valores un informe electrónico con los resultados del mantenimiento preventivo.
 - v. Crear una bitácora física que sea de acceso al personal de la empresa, es decir debe instalarse en un lugar visible aprobado por INS Valores, la bitácora debe establecer la fecha del mantenimiento ejecutado y el estado general de las unidades, el detalle del mantenimiento se encontrará en el informe mensual.
 - vi. Limpieza detallada de las unidades evaporadoras, para lo cual se debe coordinar previamente con el área de TI para el debido acceso a las áreas de la empresa.
 - vii. Limpieza detallada de las unidades condensadoras.
 - viii. Lectura de voltaje y amperaje de motores y compresores.
 - ix. Verificación de estado, limpieza y sustitución filtros en caso de requerirse según corresponda.
 - x. Desincrustación de serpentines con tratamiento químico y lavado a presión.
 - xi. Limpieza y revisión de componentes eléctricos, tal como: fusibles, relevadores, capacitores, sensores, otros.
 - xii. Revisión de elementos de impulsión de aire y sistema de redes de tuberías, para lo cual se debe valorar el estado de la cañuela.

- xiii. Cambio de terminales eléctricas dañadas.
 - xiv. Limpieza externa de motores.
 - xv. Lubricación de motores cuando se requiera y verificación del estado de los bujes o rodamientos.
 - xvi. Limpieza de contactores electromagnéticos.
 - xvii. Revisión de funcionamiento de los termostatos.
 - xviii. Medición de carga y sobrecalentamiento de refrigerante.
 - xix. Verificación de fugas de gas refrigerante.
 - xx. Revisión de ajuste, estado de fajas y poleas.
 - xxi. Inspección del estado físico del evaporador, condensador y aislamiento interno.
 - xxii. Revisión de los abanicos y sus aspas.
 - xxiii. Verificación del funcionamiento del compresor, midiendo las respectivas presiones del refrigerante.
 - xxiv. Limpieza de bandejas de condensados y drenajes.
 - xxv. Limpieza general del gabinete.
 - xxvi. Deberá tratarse todas las estructuras metálicas con "*protecciones anticorrosivas*".
 - xxvii. La duración del mantenimiento preventivo trimestral no puede en ningún caso ser inferior a 3 días hábiles ni mayor a 10 días hábiles.
 - xxviii. Las limpiezas deben realizarse con productos químicos suavizantes, que quiten las suciedades y elementos oxidados y además que lubriquen las partes mecánicas para su protección.
 - xxix. En caso que se determinen partes dañadas, estas deben ser recomendaciones del informe de mantenimiento preventivo, asimismo debe incluirse una oferta formal, con el costo real de la sustitución.
- e. Mantenimiento correctivo del sistema de aire acondicionado:
- i. Durante el trimestre de mantenimiento el personal técnico de INS Valores podrá realizar al ADJUDICATARIO solicitudes de soporte técnico y/o mantenimiento.
 - ii. INS Valores a través del personal técnico de Tecnología de Información podrá solicitar reparaciones del sistema de aire acondicionado para corregir alguna incidencia.
 - iii. El ADJUDICATARIO para brindar soporte técnico y/o mantenimiento correctivo 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.
 - iv. 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.
- f. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. Corresponde a los acuerdos de niveles de servicio relacionados con el soporte técnico por demanda 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 en el sistema de aire acondicionado que afecta severamente la operación de los equipos y el confort de los servicios que brinda INS Valores a sus clientes y 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 sistema de aire acondicionado que afecta de manera significativa el confort en los servicios que brinda INS Valores a sus clientes y 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 sistema de aire acondicionado que no afecta las actividades de los funcionarios o los clientes, 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.

SECCIÓN IV

ADMISIBILIDAD DE OFERTAS

11. ADMISIBILIDAD DE OFERTAS DE LA PARTIDA #1

11.1. RESPALDO DEL FABRICANTE AL OFERENTE

El OFERENTE deberá presentar una certificación del FABRICANTE que acredite a la empresa como *Partner* registrado y autorizado para la venta y mantenimiento de los equipos equivalentes o superiores a los indicados en la Tabla 4.

11.2. EXPERIENCIA DE LA EMPRESA OFERENTE

El OFERENTE deberá cumplir con:

- a. Poseer una experiencia mínima de cinco (5) años de permanencia en el mercado nacional ofreciendo soluciones de aire acondicionado equivalentes a los que posee INS Valores, del tipo sistema de volumen variable de refrigerante, lo cual deberá constar en una declaración jurada por parte del representante legal de la empresa OFERENTE.
- b. Poseer al menos tres (3) implementaciones en Costa Rica que involucre soluciones de sistema de volumen variable de refrigerante, estos proyectos deben haber sido implementados de manera satisfactoria por la empresa OFERENTE, lo cual demostrará la experiencia en diseño e implementación de sistemas de aire acondicionado equivalente a los de INS Valores. Para cada proyecto se debe proveer la siguiente información a modo de referencia (no cartas):
 - ✓ Fecha de la implementación, rango de fechas de la implementación: Ejemplo (Marzo 2015 – Abril 2015)
 - ✓ Servicios involucrados en la implementación.
 - ✓ Razón social de la empresa.
 - ✓ Nombre y apellidos del contacto.
 - ✓ Teléfono del contacto.
 - ✓ Dirección de correo electrónico del cliente.
 - ✓ Ingeniero que implementó.
- 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.

11.3. EXPERIENCIA DEL PERSONAL

El OFERENTE deberá cumplir con:

1. Contar con al menos los siguientes especialistas:

Tabla 5 Personal solicitado

Rol	Requisitos	Cantidad
Encargado del proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aportar la documentación formal de un (1) ingeniero mecánico o electromecánico responsable del proceso de mantenimiento preventivo y correctivo solicitado por INS Valores, el grado mínimo deberá ser bachillerato universitario. 2. Presentar el curriculum actualizado. 3. Tener experiencia en la administración de al menos tres (3) proyectos de implementación o de mantenimientos de sistemas de aire acondicionado equivalentes a los que posee INS Valores, del tipo volumen variable de refrigerante. 4. El responsable de este rubro no puede ser propuesto para otros apartados de este pliego de condiciones, de la misma manera no puede ser el representante legal o gerente general de la empresa OFERENTE, adicionalmente no puede ser propuesto por otra empresa OFERENTE. 	1
Técnicos para la ejecución de los mantenimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aportar documentación formal del FABRICANTE para los técnicos que los acredite para brindar mantenimiento y soporte técnico a los equipos. 2. Presentar los curriculums actualizados de cada técnico. 3. Los funcionarios propuestos deben poseer experiencia en al menos tres (3) proyectos de mantenimientos de sistemas de aire acondicionado equivalentes a los usados por INS Valores, NO SE ACEPTARÁN EXPERIENCIAS EN OTRO TIPO DE SOLUCIONES. 4. La empresa OFERENTE debe conocer que los TÉCNICOS propuestos serán los que ejecuten los mantenimientos, no se aceptarán otros funcionarios de la empresa ADJUDICATARIA, salvo que se valide la documentación que corresponda. 	5

2. El OFERENTE debe indicar el nombre de los funcionarios que desempeñarán cada rol y deben ser desempeñados por empleados de la empresa OFERENTE. El personal que la empresa designe para cumplir los roles indicados en la Tabla 5 deberán ser el personal que se presente a las instalaciones de INS Valores para atender averías, atender requerimientos, mantenimientos preventivos y correctivos requeridos por INS Valores.

3. El OFERENTE debe aportar para el personal propuesto en el punto 10.3.1 lo siguiente:
 - a. Curriculum
 - b. Certificados formales, tal como los universitarios.
 - c. Certificados del FABRICANTE relacionados con la contratación.
 - d. El OFERENTE debe aportar la información relacionada con la experiencia de cada funcionario, para lo cual se deberá proveer una tabla con la siguiente información a modo de referencia (no cartas):
 - i. Rango de fechas de los mantenimientos ejecutados: Ejemplo (Marzo 2015 – Abril 2015)
 - ii. Equipos de aire acondicionado del tipo volumen variable a los que ha brindado mantenimiento.
 - iii. Razón social de la empresa OFERENTE y (o) EL FABRICANTE.
 - iv. Nombre y apellidos del contacto.
 - v. Teléfono del contacto.
 - vi. Dirección de correo electrónico del cliente.
 - e. 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.
4. Las personas indicadas por el OFERENTE deberán ser las que cumplan con estos roles en el desarrollo del proyecto. 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 sustitución de algún miembro del personal propuesto, siempre y cuando sea por una persona que reúna los requisitos solicitados en el cartel o superiores.
5. El personal aportado deberán ser funcionarios de la empresa OFERENTE con al menos doce (12) meses de laborar para la misma, para lo cual deberán aportarse las planillas de la CCSS de los últimos doce meses, se cumplirá con este aspecto si se aportan las doce (12) planillas, no la primera y la última.

11.4. 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 certificación deberá estar a nombre de INS Valores Puesto de Bolsa S.A., en dicha declaración se debe indicar 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, para lo cual la herramienta debe poder registrar las fechas y horas de creación, fecha y hora de tiempo de respuesta, fecha y hora de atención, entre otros. La empresa ADJUDICATARIA deberá contar con un esquema de escalamiento de las solicitudes de INS Valores. Igualmente debe permitirse que el personal técnico de INS Valores pueda crear solicitudes por correo electrónico o por llamadas telefónicas.

11.5. POLÍTICAS

El personal de la empresa ADJUDICADA deberá acatar las políticas y procedimientos establecidos por INS Valores Puesto de Bolsa S.A. para su permanencia en las instalaciones durante el proceso de soporte técnico o mantenimiento del sistema de aire

acondicionado. El personal técnico dispuesto por la empresa ADJUDICADA deberá realizar las tareas de mantenimiento y soporte bajo la supervisión DIRECTA del personal de INS Valores.

11.6. AUDITORÍAS

Los OFERENTES deben conocer que es requerido cumplir con los siguientes requerimientos de auditoría en caso de resultar ADJUDICADO:

- a. El ADJUDICATARIO entiende y acepta que al ser INS Valores una entidad supervisada por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), ésta podrá supervisar y/o fiscalizar el Contrato y el servicio brindado todo en pleno cumplimiento con la norma SUGEF 14-17, INS Valores garantizará a la empresa ADJUDICATARIA la confidencialidad de la información que pueda obtener SUGEVAL producto de la supervisión y/o fiscalización del Contrato y del servicio brindado.
- b. El ADJUDICATARIO debe aportar anualmente (cuando se realice la renovación del servicio) a INS Valores cualesquiera de los siguientes puntos (uno de los puntos no todos):
 - i. Informes de auditoría interna o externa realizados a las áreas (ingeniería y mesa de ayuda) del proceso que brinda servicios a INS Valores, dichos informes de auditoría deben estar enfocados en el cumplimiento de buenas prácticas para que dichas áreas garanticen la correcta gestión de contratos, de servicios de mesa de ayuda, cumplimiento de los [ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO](#), capacitación continua de los ingenieros que brindan soporte a INS Valores, entre otros afines al servicio que se brinda. INS Valores garantizará a la empresa ADJUDICATARIA la confidencialidad de la información que pueda aportar a INS Valores.
 - ii. Informes por parte del representante legal de la empresa que documente mejoras implementadas en la mesa de ayuda que brinda servicio a INS Valores, capacitaciones efectuadas en el último año de los ingenieros y/o técnicos que brindan servicio a INS Valores, mejoras en general que permitan garantizar el servicio que se brinda a INS Valores, informes que los ingenieros y/o técnicos mantienen las certificaciones solicitadas en la presente contratación e informes que garanticen el estado de certificaciones de la empresa con el FABRICANTE.

11.7. 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.

11.8. 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 EVALUACIÓN DE OFERTAS

12. 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 90 PUNTOS). Se otorgarán noventa (90) puntos a la oferta económica de menor costo por trimestre de mantenimiento preventivo y correctivo. Para las ofertas restantes se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Precio} = \frac{\text{Monto ofrecido por la oferta con menor precio}}{\text{Monto ofrecido por la oferta a calificar}} \times 90\%$$
 - b. GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL (MÁXIMO DE 10 PUNTOS). Se asignará un máximo de diez (10) puntos a las empresas OFERENTES que posean algún tipo de certificación formal enfocado a la gestión de salud y seguridad ocupacional, esto garantizará a INS Valores el uso de estándares (cuidados, seguridad, integridad, capacitación, mejores prácticas, otros) en relación con el personal que se pone a disposición para la implementación del proyecto.
5. 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.
6. 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.
7. En la presente contratación no aplica la presentación de ofertas parciales ni alternativas.

SECCIÓN VI DEFINICIÓN DE CÁLCULOS

13. 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 8, 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 6:

Tabla 6 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 %

Puntaje obtenido	Importancia	Porcentaje diario de multa
Entre 80 y 100	Alta	5.0 %

En la Tabla 7 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 8:

Tabla 7 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</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</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>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
	servicios a sus usuarios internos, proveedores, clientes y/o superintendencia. Así como el cumplimiento de normativas y solicitudes de Junta Directiva. Puntaje: 25.	cual se adquiere el bien o servicio. Puntaje: 25.	Puntaje: 25.	

Basado en la Tabla 6 y Tabla 7 se procede a realizar la evaluación para obtener el porcentaje para la Multa, los resultados se pueden observar en la Tabla 8:

Tabla 8 Valoración de Multa

Factor	Justificación del área usuaria	Puntaje asignado por área usuaria
Plazo	El atraso en el cumplimiento de los ANS establecidos en el servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución de aire acondicionado puede provocar incumplimiento a normativas propias sobre la situación sanitaria que atraviesa el país dándose así un incumplimiento de plazos y una afectación reputacional, no obstante, considerando el nivel de importancia del servicio se considera un nivel de importancia Alto.	25
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"> • Reputacional. • Sanciones. • Entrega de información no exacta. • Cumplimiento normativo. Considerando el nivel de disponibilidad del servicio se considera un nivel de importancia Alto.	25
Repercusiones	Las repercusiones de incumplimiento en los ANS pueden generar: <ul style="list-style-type: none"> • Sanciones. • Reputacional. No obstante, considerando el nivel de disponibilidad del servicio se considera un nivel de importancia Bajo.	5
Monto	La contratación de los servicios de soporte técnico y mantenimiento para la solución de aire acondicionado posee un costo aproximado por trimestre en un rango entre \$2,500.00 y \$3,000.00; lo cual representa un monto importante. De acuerdo con lo anterior se considera un nivel de importancia Medio.	15
Total	N/A	70
Importancia	Según datos de Tabla 6.	Media

Factor	Justificación del área usuaria	Puntaje asignado por área usuaria
% de Multa	Según datos de Tabla 6.	2.5%

No aplica Cláusula penal.