

Condiciones generales para la contratación Contratación de la instalación y configuración de un sistema de monitoreo central de la infraestructura de tecnologías

A. CONDICIONES GENERALES

Popular Valores Puesto de Bolsa S.A., le invita a participar en la presente Contratación Directa, se recibirán ofertas electrónicas por medio del sistema SICOP, según fecha y hora indicadas en el cartel electrónico.

1. Objeto de la contratación

El objeto del presente proceso de contratación administrativa consiste en la adquisición de un sistema de monitoreo central para toda la infraestructura de tecnologías de información con el debido contrato de soporte y mantenimiento preventivo, considerando el soporte técnico en caso de averías y garantía del sistema de monitoreo instalado, el plazo del soporte deberá ser por 12 (doce) meses.

2. La oferta económica debe cumplir con los requerimientos y especificaciones técnicas contenidas en el cartel electrónico y documento complementario de condiciones generales para la contratación, según el artículo 35 del Reglamento para la Utilización del Sistema Electrónico de Compras Públicas Mercado en Línea –SICOP.
3. El Departamento de Servicios Administrativos de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. tramitará el procedimiento de adquisición y proporcionará cualquier información adicional necesaria respecto a las especificaciones y documentación relacionada con esta compra, previa coordinación con la Unidad Técnica o Área Usuaria responsable.
4. El oferente deberá manifestar o indicar expresamente en su oferta si acepta que la vigencia de la misma es de un mínimo de 30 (treinta) días hábiles. En caso de que no indique expresamente un plazo determinado, se entenderá que se acepta el plazo de dicha vigencia será de 30 (treinta) días hábiles.
5. El inicio de los plazos contractuales comenzará a regir a partir de la notificación formal del respectivo contrato electrónico al adjudicatario, comunicación que deberá efectuar el Departamento de Servicios Administrativos mediante el sistema de compras SICOP.
6. Se entenderá para todo efecto por plazo de entrega inmediato al día hábil siguiente después de la comunicación señalada.
7. Todo oferente debe presentar certificación que se encuentra al día en el pago de las obligaciones con el FODESAF (Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares), según reforma a la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares No.5662.
8. Todo oferente debe presentar certificación que se encuentra al día en el pago de las encontrarse al día en el pago de las cuotas obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS.

9. Los oferentes deben presentar declaración jurada de estar al día con todas sus obligaciones tributarias.
10. Los oferentes deben detallar en forma clara y por separado el costo del servicio objeto de esta contratación (indicar precio unitario, precio total, total antes de impuestos y total con impuestos) en números y letras coincidentes, en caso de duda prevalecerá el valor cotizado en letras.
11. Los precios deberán ser cotizados firmes, definitivos e invariables durante el período de vigencia de la oferta. Se debe señalar por aparte el desglose de los tributos que afectan los precios, en caso de omitirlos se consideran incluidos en el precio cotizado.
12. Los oferentes deben detallar en forma clara y por separado tanto el costo del servicio objeto de esta contratación, (indicar precio unitario, precio total, total antes de impuestos y total con impuestos) en números y letras coincidentes, en caso de duda prevalecerá el valor cotizado en letras.
13. El pago del servicio contratado se realizará por medio de depósito a cuenta corriente o de ahorro que el adjudicatario mantenga preferiblemente con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, dentro de los treinta días naturales después de recibidos en conformidad los bienes y servicios adjudicados, y la factura original o comprobante que reúnan los requisitos establecidos por la Dirección General de la Tributación Directa. Los oferentes pueden cotizar en colones o en una divisa extranjera, pero la Administración pagará en colones al tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente a la fecha del pago.
14. El pago del servicio objeto de esta contratación, se realizará una vez que el mismo haya sido brindado en las oficinas de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A., ubicadas en el octavo piso del Edificio Torre Mercedes en el Paseo Colón, y sea recibido a entera satisfacción por parte de la Unidad Técnica o Área Usuaria responsable, mediante visto bueno en la factura. En ningún caso se efectuarán pagos adelantados.
15. Las facturas electrónicas deben ser autorizadas por la DGT, debe ser dirigida al correo factura@popularvalores.com a nombre de Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A., cédula jurídica 3-101-253526. Para el pago correspondiente deberán ingresar la "Gestión de Pago" en el SICOP.
16. La Administración realizará la recepción definitiva como máximo 30 (treinta) días naturales posteriores a la entrega provisional por parte de la adjudicataria, salvo que tal plazo deba suspenderse por requerirse modificaciones.
17. En la presente contratación no aplica la presentación de ofertas parciales, los oferentes deben cotizar todos los servicios solicitados en el presente cartel.

B. CARACTERIZACION TECNICA DEL OBJETO

El objeto del presente proceso de contratación administrativa consiste en la adquisición de un sistema de monitoreo central para toda la infraestructura de tecnologías de información con el debido contrato de soporte y mantenimiento preventivo, considerando el soporte técnico en caso de averías y garantía del sistema de monitoreo instalado, el plazo del soporte deberá ser por 12 (doce) meses.

a) Adquisición de monitoreo de equipos de red, servidores y estaciones de trabajo, con las siguientes características mínimas:

1. El adjudicatario deberá realizar una configuración inicial del total de activos detallados en la siguiente lista, la información como numero de direcciones IP, nombre de la comunidad SNMP y otra información necesaria para tal fin, se entregará al contratista por parte del departamento de tecnología.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA		
TIPO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Servidor Físico	VMWARE	5
Servidor Físico	Linux	2
Servidor Virtual	Windows Server	60
Servidor Virtual	Linux	15
Base de Datos	Oracle	2
Base de Datos	Microsoft SQL	3
Base de Datos	MySQL/Postgres	2
Computadoras Portátiles	Windows Profesional	40
Computadoras Escritorio	Windows Profesional	30
Switches	48 puertos	4
Routers	8 puertos	2
Central Telefónica	-	1
Firewall	14 puertos	2
SAN	Equipo de Almacenamiento	2
UPS	2 puertos de red	2

2. El licenciamiento de la solución requerida deberá ser perpetuo a nombre de Popular Valores e ilimitado, en lo que se refiere a la cantidad de dispositivos a ser monitoreados, para tal fin Popular Valores entregará el equipo informático requerido para la instalación de la herramienta de monitoreo ofrecida. Si la solución del oferente está basada principalmente en software cuyo licenciamiento es libre y abierto (según lo define la organización sin fines de lucro "Open Source Initiative" en la página web: <https://opensource.org/osd>), así deberá indicarlo en su oferta técnica y además deberá aportar una declaración jurada donde el oferente acepta hacerse responsable ante la institución de la corrección de cualquier eventual error en el funcionamiento del software, incluyendo eventuales correcciones de seguridad, sin ningún costo adicional para la institución, durante toda la vigencia de la contratación. Además, también deberá aceptar mediante dicha declaración jurada que al terminar la contratación entregará a la institución la totalidad del software en su versión instalada y utilizada para brindar los servicios del objeto contractual (incluyendo su código objeto, código fuente, modificaciones hechas al código fuente, documentación, manuales, etc.) de manera que la institución pueda continuar utilizando el sistema de monitoreo bajo los términos de sus respectivas licencias libres y abiertas de software, sin ninguna restricción ni limitación técnica o legal introducida por el contratista.

3. Los procesos, soluciones y servicios de monitoreo deberán ser implementados y brindados por el contratista de manera que permitan a la institución el cumplimiento en esta materia de las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras en el “Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información” (Acuerdo SUGEF 14-17). En atención a lo indicado, los procesos, soluciones y servicios de monitoreo del contratista deberán ajustarse en lo que corresponda al marco de control COBIT, al compendio de buenas prácticas ITIL y al estándar ISO 27001, todos ampliamente reconocidos y utilizados en esta industria nacional e internacional.
4. Internamente el contratista también deberá cumplir con el estándar ISAE 3402 SOC 1 tipo 2, también ampliamente reconocido y utilizado en la industria para asegurar que los proveedores de servicios cuentan con el control interno suficiente y adecuado para la prestación de dichos servicios.
5. El contratista deberá instalar del sistema de monitoreo central (base de datos, sistema operativo preferiblemente Linux, aplicación del sistema de monitoreo, otros que considere necesarios) en las propias instalaciones de la institución, sobre servidores físicos o virtuales que serán proveídos por la propia institución.
6. El oferente deberá indicar en su oferta todos los requisitos técnicos de los servidores que considere necesarios para brindar los servicios requeridos en el objeto contractual.
7. El contratista deberá prestar todos los servicios del objeto contractual en las propias instalaciones de la institución ubicadas en Edificio Torre Mercedes 8vo piso, Paseo Colon, San José, Costa Rica.
8. Será responsabilidad del contratista elaborar y presentar un informe cada trimestre sobre todos los servicios brindados, que deberá contener al menos:
 - a. Las principales labores realizadas.
 - b. Los principales indicadores de los servicios.
9. Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles después de notificado en firme el inicio de la contratación, el contratista deberá presentar un plan de trabajo inicial que cubra todos los siguientes puntos, el cual deberá ser aprobado por la institución. La ejecución de este plan inicial de trabajo no deberá requerir más de 30 días naturales. El resto de los servicios mensuales de esta contratación iniciarán a partir de la finalización y aceptación de este plan inicial de trabajo.
10. El contratista deberá realizar la documentación del proceso, donde indique los umbrales y parámetros iniciales, para cada uno de los ítems de configuración que serán monitoreados (Conexión red, memoria ram, espacio en disco duro, procesamiento, entre otros).
11. El contratista deberá realizar instalación y configuración inicial de todo el software que considere necesario (incluyendo software de: sistema operativo preferiblemente Linux, motor de base de datos, sistema de monitoreo central) para monitorear integralmente toda la infraestructura tecnológica indicada en el punto número uno de este apartado.

12. La configuración del sistema de monitoreo se deberá llevar a cabo utilizando la definición y documentación previamente elaborada por el contratista y el cliente.
13. El contratista deberá impartir una capacitación sobre los fundamentos del sistema de monitoreo, la cual deberá tener una duración mínima de 4 horas teóricas y 4 horas prácticas, impartidas en las propias instalaciones de la institución, por un instructor calificado del contratista, para un grupo máximo de seis (4) profesionales en informática de la institución. Todos los recursos virtuales requeridos para impartir la capacitación deberán ser provistos por el contratista, sin ningún costo adicional para la institución. La capacitación debe ser impartida en idioma español. Se aceptará documentación, manuales o guías técnicas en idioma inglés.
14. El contratista deberá extender un certificado (en formato digital) de participación para todas las personas que lleven efectivamente en la capacitación.
15. Al menos una vez al año, el contratista deberá realizar charlas virtuales de actualización tecnológica sobre nuevas tendencias o nuevas tecnologías de monitoreo relevantes para los servicios del objeto contractual, sin ningún costo adicional para la institución.
16. Al finalizar la contratación, el contratista deberá transferir a la institución la titularidad de todas las licencias de uso del software del sistema de monitoreo (incluyendo software de: sistema operativo, motor de base de datos, sistema de monitoreo, agentes de monitoreo, etc.), manuales de usuario, contraseñas de acceso al equipo y respaldos de la solución, de manera que la institución pueda continuar utilizando el sistema de monitoreo bajo los términos de sus respectivas licencias de software.
17. El contratista deberá de estar en capacidad de realizar de manera externa un monitoreo al sistema de monitoreo implementado en Popular Valores, de manera externa y cumpliendo con las cláusulas de seguridad incluidas en el ANEXO 1, y el contrato de confidencialidad, este último se enviara al proveedor una vez adjudicado el proceso, adicionalmente deberá cumplir con los puntos 3 y 4 de este apartado. En caso de que este punto sea solicitado por el personal de Popular Valores, deberá realizarse una conexión tipo VPN, SSL o canal seguro desde una dirección IP pública del proveedor.
 - b) Mantenimiento preventivo, soporte técnico en caso de averías y garantía del sistema de monitoreo instalado, por un plazo de 12 meses.

El contratista será responsable de realizar proactivamente al menos todas las siguientes labores de mantenimiento preventivo en el sistema de monitoreo instalado:

1. Actualizaciones de seguridad y correcciones del sistema operativo (al menos una vez al año).
2. Actualizaciones de seguridad y correcciones del sistema de monitoreo (al menos una vez al año).
3. Revisión de bitácoras de acceso (al menos una vez al año).

4. Cambio de contraseñas (al menos una vez al año).
5. Pruebas parciales de recuperación (al menos una vez al año).
6. Mantenimiento de sistemas de archivos (al menos una vez al año).
7. Mantenimiento de base de datos (al menos una vez al año).
8. Estas labores de mantenimiento preventivo se llevarán a cabo siempre en horario hábil según el cronograma de trabajo pactado entre las contrapartes que administran el contrato, excepto cuando las labores puedan afectar el funcionamiento, disponibilidad o desempeño del sistema de monitoreo, en cuyo caso las labores deberán ser realizadas en horario no hábil.
9. Las labores de mantenimiento preventivo se llevarán a cabo siempre en horario hábil según el cronograma de trabajo pactado entre las contrapartes que administran el contrato, excepto cuando las labores puedan afectar el funcionamiento, disponibilidad o desempeño del sistema de monitoreo, en cuyo caso las labores deberán ser realizadas en horario no hábil.
10. El contratista será responsable de atender, dar seguimiento y resolver única y exclusivamente de los eventos relacionados a la solución implementada (sistema operativo, motor de base de datos, sistema de monitoreo, agentes de monitoreo) en horario de oficina 8x5x365, excluyendo cualquier evento o incidente que esté relacionado con el hardware y/o plataforma del cliente, esta labor se llevará a cabo en las oficinas de Popular Valores, en caso de presentarse algún incidente en esta plataforma que requiera atención inmediata, el personal de Popular Valores valorara que esta tarea se realice de manera remota, para esto el contratista será responsable de contar con personal técnico calificado que pueda brindar remotamente este servicio en horario 8x5x365.

C. GARANTIAS

El contratista deberá de brindar una garantía de la solución implementada por al menos 30 (treinta) días una vez entregado el proyecto.

D. NIVELES DE SERVICIO

- a) **Disponibilidad del sistema de monitoreo:** Será responsabilidad del contratista garantizar la disponibilidad del sistema de monitoreo, según los siguientes parámetros:

Horario	Disponibilidad mínima mensual
Horario 8x5x365	98.00%

- b) Se considera que el sistema de monitoreo no está disponible cuando ocurre algún incidente muy severo (según definición) que afecta su disponibilidad en alguna de las siguientes formas:

- 1) Cuando los usuarios no pueden ingresar al sistema, a pesar de estar utilizando las credenciales y canales de acceso correctos.
- 2) Cuando la mayoría de usuarios reciben respuestas de error mientras utilizan el sistema.
- 3) Cuando la mayoría de usuarios tardan más de 30 segundos en obtener respuesta del sistema (excepto en la generación de reportes).
- 4) Cuando no se detectan eventos para algún ítem de configuración, a pesar de que sí están ocurriendo eventos.
- 5) Cuando no se envían notificaciones automáticas de eventos detectados, a pesar de que sí están ocurriendo eventos.
- 6) Cuando no se registran datos históricos de desempeño para la mayoría de los ítems de configuración monitoreados.

c) Tiempos de respuesta, actualización y solución de incidentes

Será responsabilidad del contratista garantizar la atención, actualización y solución oportunas de todos los incidentes (según definición) que ocurran en el propio sistema de monitoreo, según los siguientes parámetros:

En horario hábil

Incidente	Respuesta	Actualización	Solución
Muy Severo	En 2 horas	Cada 8 horas	En 48 horas
Severo	En 4 horas	Cada 24 horas	En 72 horas
Leve	En 8 horas	Cada semana	En 4 semanas

E. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD:

1. Experiencia: El oferente debe demostrar que cuenta al menos con tres años de experiencia en la implementación de procesos, soluciones de monitoreo y en brindar servicios de monitoreo, con requerimientos cuya complejidad y tamaño sean similares a los establecidos en el objeto contractual de este cartel de licitación.

Para esto, cada oferente deberá aportar como parte de su oferta:

- a) Una declaración jurada donde señale que cuenta al menos con tres años de experiencia en la implementación de procesos basados en COBIT e ITIL. Además, aportar cartas de referencia de al menos tres clientes del oferente donde conste que han recibido servicios similares en algún momento dentro de los últimos tres años previos a la fecha de apertura

de las ofertas.

- b) Una declaración jurada donde señale que cuenta al menos con tres años de experiencia en la implementación del sistema de monitoreo ofrecido. Además, aportar cartas de referencia de al menos tres clientes del oferente donde conste que han recibido servicios similares en algún momento dentro de los últimos tres años previos a la fecha de apertura de las ofertas.
- c) Una declaración jurada donde señale que cuenta al menos con tres años de experiencia en la prestación de servicios de monitoreo en horario 24x7x365. Además, aportar cartas de referencia de al menos tres clientes del oferente donde conste que han recibido servicios similares en algún momento dentro de los últimos tres años previos a la fecha de apertura de las ofertas.

En una misma carta de referencia un cliente del oferente podrá hacer constar experiencia en uno, varios o todos los puntos anteriores.

2. Personal técnico/profesional: Cada oferente debe demostrar que cuenta con el personal técnico idóneo necesario para brindar los servicios del objeto contractual, para lo cual deberán aportar evidencias de que:

- a. Contar con al menos con un profesional con “ITIL Foundation Certificate”
- b. Contar al menos con un profesional con “COBIT Foundation Certificate”
- c. Contar al menos con un profesional con “ISO 27001 Auditor Certificate”
- d. Contar al menos con un profesional con “Scrum Master Professional Certificate”
- e. Contar al menos con dos profesionales con tres años de experiencia en la implementación y administración del sistema de monitoreo ofrecido.
- f. Contar con al menos con dos profesionales certificados como administradores de la familia del sistema operativo ofrecido.

Se deberá aportar copia de sus currículum vitae así como de los títulos y certificaciones que corresponda.

Con un mismo profesional el oferente podrá hacer constar el cumplimiento en uno, varios o todos los puntos anteriores.

3. Operaciones: El oferente debe demostrar que cuenta actualmente con operaciones continuas de Mesa de Servicio y Monitoreo en horario 24x7x365, con capacidad para brindar los servicios del objeto contractual, para lo cual el oferente debe aportar:

- a) Una declaración jurada, donde señale que cuenta actualmente con un sistema informático de Mesa de Servicio y una central telefónica, ambos en operación continua en horario 24x7x365 para la atención de sus clientes. En la declaración se deberá incluir la dirección web del sistema y el número de la central telefónica.
- b) Una declaración jurada, donde señale que cuenta actualmente con personal suficiente para sus operaciones continuas de Mesa de Servicio y Monitoreo en horario 24x7x365.

- c) Una declaración jurada, donde señale que cuenta actualmente con procesos formalmente definidos y auditables basados en COBIT y/o ITIL para la gestión de accesos, solicitudes e incidentes.
- d) Una declaración jurada, donde señale que cuenta actualmente con un sistema de control interno basado en ISAE 3402 SOC 1 tipo 2, que cubre al menos los sistemas informáticos y servicios que serán utilizados para la prestación de los servicios.

La institución se reserva la potestad de solicitar al contratista, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, con treinta (90) días de antelación, una copia de la documentación, evidencias recientes y/o los reportes de una auditoría externa con no más de dos (2) años de antigüedad, que respalden cualquiera de los puntos anteriores. Bajo ninguna circunstancia, la institución no realizará ningún pago adicional al contratista para recibir dentro del tiempo estipulado la información y/o reportes de auditoría solicitados.

Popular Valores se reserva el derecho de verificar la información proporcionada.

F. PLAZO DE ENTREGA:

El oferente debe indicar el plazo de entrega en días hábiles, dicho plazo no podrá ser mayor a **quince (15) días hábiles**.

G. ORGANO FISCALIZADOR:

El Órgano Fiscalizador del contrato de asignado por Popular Valores al proyecto objeto de esta contratación, será específicamente el Departamento de Tecnología de Información, quien evaluará los resultados del mismo para determinar su real cumplimiento durante el proceso, pudiendo realizar las observaciones que considere oportunas para que el adjudicatario proceda a su aplicación.

H. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las ofertas que cumplan con los aspectos de admisibilidad, tanto legales como técnicos, serán evaluadas según los siguientes criterios de selección, con el propósito de elegir al ganador del concurso:

FACTORES	%	METODOLOGÍA
PRECIO TOTAL COTIZADO	85%	<p>Este factor se valorará de la siguiente manera:</p> <p>Precio total cotizado (incluyendo todos los bienes y servicios solicitados)</p> <p>La oferta de menor costo total obtendrá el 85%, y las restantes ofertas se valorarán de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> <p>% otorgado = $\frac{\text{Oferta de menor precio total}}{\text{Oferta a valorar}} \times 85\%$</p>
EXPERIENCIA ADICIONAL DEL OFERENTE EN	10%	Se otorgarán 2,50 puntos por cada carta de referencia de implementación del sistema de monitoreo ofrecido hasta un máximo de 4 cartas para un total de 10 puntos , en entidades

<p>IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO OFRECIDO EN ENTIDADES FINANCIERAS REGULADAS</p>		<p>financieras reguladas, donde conste que han recibido servicios similares en algún momento dentro de los últimos cuatro años previos a la fecha de apertura de las ofertas, ADICIONALES al requisito de admisibilidad.</p> <p>Para dar por cumplido este factor de calificación se deben presentar los documentos probatorios correspondientes para acreditar dicha condición, los cuales deben ser originales o copia certificada (por notario público).</p> <p>Popular Valores se reserva el derecho de verificar la información proporcionada.</p> <p>Se reitera que solamente se otorgarán los puntos descritos en este factor de calificación, por cada carta de referencia de implementación del sistema de monitoreo ofrecido ADICIONAL, esto de acuerdo al requisito de admisibilidad solicitado en el apartado E. REQUISITO DE ADMISIBILIDAD inciso b), por lo tanto, por las cartas con los que se cumpla el requisito de admisibilidad, NO SE OTORGAN PUNTOS.</p>
<p>EXPERIENCIA ADICIONAL DEL OFERENTE EN IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS BASADOS EN COBIT E ITIL EN ENTIDADES FINANCIERAS REGULADAS</p>	<p>5%</p>	<p>Se otorgarán 2,50 puntos por cada carta de referencia de implementación de procesos basados en COBIT e ITIL en entidades financieras reguladas hasta un máximo de 2 cartas para un total de 5 puntos, en entidades financieras reguladas, donde conste que han recibido servicios similares en algún momento dentro de los últimos cuatro años previos a la fecha de apertura de las ofertas, ADICIONALES al requisito de admisibilidad.</p> <p>Para dar por cumplido este factor de calificación se deben presentar los documentos probatorios correspondientes para acreditar dicha condición, los cuales deben ser originales o copia certificada (por notario público).</p> <p>Popular Valores se reserva el derecho de verificar la información proporcionada.</p> <p>Se reitera que solamente se otorgarán los puntos descritos en este factor de calificación, por cada carta de referencia de implementación de procesos basados en COBIT e ITIL en entidades financieras reguladas ADICIONAL, esto de acuerdo al requisito de admisibilidad solicitado en el apartado E. REQUISITO DE ADMISIBILIDAD inciso a), por lo tanto, por las cartas con los que se cumpla el requisito de admisibilidad, NO SE OTORGAN PUNTOS.</p>
<p>TOTAL</p>	<p>100%</p>	

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

2) Se adjudicará a la oferta que alcance el mayor puntaje, en caso de presentarse empate en la calificación se utilizará como criterio para el desempate, los siguientes elementos en su orden:

- a) La oferta de menor precio total cotizado.
- b) Si se mantiene el empate, la oferta que obtiene mayor puntaje en la experiencia adicional del oferente en implementación del sistema de monitoreo ofrecido, en entidades financieras reguladas.
- c) Si se mantiene el empate, la oferta que obtiene mayor puntaje en la experiencia adicional del oferente en implementación de procesos basados en COBIT e ITIL en entidades financieras reguladas.
- d) Si continua el empate se procederá a realizar una rifa en presencia de las partes en las oficinas de Popular Valores.

3) Para la comparación de ofertas expresadas en unidades monetarias diferentes al colón costarricense, se utilizará la siguiente regla de convertibilidad:

- a) Si los precios están expresados en dólares de Estados Unidos de América, éstos se convertirán a colones costarricenses, utilizando como referencia el tipo de cambio interbancario de venta que reporte en Banco Central de Costa Rica, vigente al momento de apertura.
- b) Tratándose de la conversión de otras monedas, diferentes al dólar de los Estados Unidos de América, a colones, se convertirán estas monedas a dólares de los Estados Unidos de América y éstos a colones, conforme a la regla establecida en el inciso anterior.

I. MULTAS

En el caso de atraso en la prestación del bien y/o servicio adjudicado, según el plazo de entrega ofertado, el contratista deberá pagar a Popular Valores el 2,50% del monto total adjudicado, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del 25%. La suma que corresponda por concepto de la aplicación de esta cláusula, será rebajada del pago que se le haga al contratista.

J. REPRESENTANTE DEL ADJUDICATARIO ANTE POPULAR VALORES

El adjudicatario debe designar y mantener a un representante o contacto ante Popular Valores, para que resuelva cualquier inconveniente que se presente durante el plazo de la contratación.

K. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL O CORPORATIVA GENERALIDADES

La responsabilidad social empresarial o corporativa, es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas o industrias, que por lo general, tienen como objetivo el generar acciones para mejorar su situación competitiva y valorativa y brindar algún valor agregado a su gestión.

Se pretende que las labores que desarrolla una compañía, no sólo busquen el crecimiento de la misma, sino también que vayan de la mano con la ética y la moral de la firma, y con el establecimiento de metas compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad costarricense;

preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

A partir de las anteriores consideraciones, en el presente apartado lo que Popular Valores busca es que los posibles oferentes de bienes y servicios para la Institución, hagan conciencia de la necesidad latente de respetar tanto la vida humana, como el entorno que le rodea y que busquen no sólo el crecimiento de las empresas que representan, sino que apoyen a Popular Valores y a la sociedad costarricense con estos tópicos.

Popular Valores considera importante el que las compañías realicen esfuerzos en dicho campo, por lo que los oferentes deberán manifestar expresamente en sus ofertas que han leído, entienden, aceptan y cumplen con todos los tópicos contenidos en este apartado y que se someterán a todas las regulaciones que la Institución ha establecido en materia de responsabilidad social. Esto en total apego y respeto de la normativa nacional vigente, que procura que los habitantes del país, vivan bajo las mejores condiciones humanas y sociales posibles.

Constitución Política de Costa Rica

La Constitución Política de Costa Rica, en sus artículos: 33, 56 y 57 se establece respectivamente:

"Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana."

"El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo."

"Todo trabajador tendrá derecho a un salario mínimo, de fijación periódica, por jornada normal, que le procure bienestar y existencia digna. El salario será siempre igual para trabajo igual en idénticas condiciones de eficiencia."

Código de Trabajo de Costa Rica

El Código de Trabajo de Costa Rica en su artículo 177 indica:

Artículo 177. Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario mínimo que cubra las necesidades normales de su hogar en el orden material, moral y cultural, el cual se fijará periódicamente, atendiendo a las modalidades de cada trabajo, a las particulares condiciones de cada región y cada actividad intelectual, industrial, comercial, ganadera o agrícola.

1. Comportamiento ético y anticorrupción (LEY 8422, Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública)

Resulta importante enunciar algunas de las actuaciones que se consideran como prácticas corruptivas; esto sin llegar a ser exhaustivas:

- a) Ofrecer, dar, recibir, o solicitar cualquier cosa de valor que motive influir en las decisiones que se deben adoptar como funcionarios públicos con relación al procedimiento de contratación o durante la ejecución contractual correspondiente (soborno, cohecho).

- b) Amenazar con causarle a los funcionarios o a los miembros de su familia, en su persona, honra, o bienes un daño que constituya delito; esto con el afán de influir en las decisiones durante el procedimiento de contratación o la ejecución contractual correspondiente. Esto aunque el objetivo se logre o no (extorsión, coacción).
- c) Tergiversar datos o hechos con el objeto de influir sobre el procedimiento de contratación o en la fase de ejecución del contrato en perjuicio de Popular Valores y/o de otros concursantes (fraude).
- d) Actuar entre oferentes orientado a la referencia de precios en los procedimientos de contratación a niveles artificiales, no competitivos que deriven en la privación a Popular Valores de los beneficios de una abierta, limpia y libre competencia (colusión).

Ante las denuncias concretas y formales de prácticas corruptivas ocurridas durante los procedimientos de contratación para la adquisición de bienes y servicios o durante la ejecución de un contrato derivado de las mismas; Popular Valores procederá de inmediato a investigar los hechos denunciados. Las Instituciones se reservan en todo caso comprobado y sin perjuicio de las sanciones que impongan las autoridades competentes, el derecho para suspender los procedimientos de contratación o la ejecución de los contratos resultantes en cualquier etapa que se encuentren, todo ello garantizando el debido proceso. Las denuncias se deberán presentar ante el Jerarca de la Institución y a la Auditoría Interna.

Además, Popular Valores tiene debidamente establecido un Código de Ética Institucional, el cual establece una serie de pautas a seguir por parte de sus empleados en el comportamiento que adoptan durante la ejecución de todas sus actividades, producto de la relación laboral que tienen con las Instituciones. Es esperado de los proveedores con quienes se establezcan relaciones comerciales, el respeto a estas normas internas en procura de que esas relaciones estén mutuamente delimitadas por la ética, la transparencia, el respeto y la honestidad.

Los empleados de Popular Valores no reciben dádivas, regalías, sobornos, ni retribuciones económicas ni de ninguna índole por la labor que desempeñan, por lo que si se ve expuesto a situaciones como ésta debe denunciarlas. Así mismo el proveedor que se vea afectado por alguna propuesta indebida a cambio de beneficios, favorecimiento o condicionamientos, dentro de los procesos de contratación en que participe desarrollados por esta oficina, debe denunciarlo.

2. De orden social:

2.1. Obligaciones laborales

La empresa que resulte adjudicataria de este procedimiento de concurso, tiene el deber y la obligación ineludible de cumplir con sus obligaciones laborales y de seguridad social para con sus trabajadores.

En caso de incumplimiento comprobado en el régimen de seguridad social, ello se tendrá como incumplimiento contractual que facultará a Popular Valores para dar por resuelto el vínculo contractual con las sanciones aplicables.

De previo a la tramitación de cada pago que sobrevenga, producto de esta prestación, el Órgano Fiscalizador del contrato deberá exigir la presentación de la documentación que demuestre la adecuada cobertura de estas obligaciones por parte del Adjudicatario, el adjudicatario debe presentar certificación original, con no más de un mes de emitida, extendida por la Caja

Costarricense del Seguro Social en donde se indique que se encuentra al día con el pago de las cuotas.

2.2 Condiciones de trabajo

El oferente deberá manifestar bajo la fe de juramento, que brinda a sus empleados espacios de trabajo en condiciones salubres y que les proporciona todos los implementos de protección suficientes y acordes con las funciones que estos realicen.

Dentro de los procesos de fiscalización contractual, Popular Valores podrá realizar inspecciones para determinar el cumplimiento de estas condiciones.

2.3 Ley 6727, Salud ocupacional

Salud ocupacional: promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los(as) trabajadores(as) en todas sus ocupaciones, prevenir todo daño causado a la salud de ellos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo.

Es la responsabilidad social, moral y legal que tiene la persona empleadora en cuanto a adoptar en el centro de trabajo actividades que conlleven a:

1. Promover y conservar la salud de la persona trabajadora;
2. Prevenir todo daño que las condiciones de trabajo pudieran causar a la persona trabajadora;
3. Proteger la salud ante los riesgos nocivos que resulten de las condiciones de trabajo;
4. Garantizar a la persona trabajadora un empleo acorde con sus capacidades fisiológicas psicológicas;
5. Adaptar las condiciones de la tarea a la persona trabajadora.

Normativa:

Código de Trabajo y sus reformas, Título IV (Ley N°6727, de fecha 09 de marzo de 1982), artículos 273, 282, 284, 285, 286, 288, 295, 296, 297, 299, 300. Artículo 24 del Reglamento a la Ley de Riesgos de Trabajo.

Los oferentes deberán brindar fiel y permanente cumplimiento a las obligaciones y deberes establecidos por las leyes y normas, que se contemplan en la legislación laboral actual y futura, esto a través de la presentación mensual de constancias o certificaciones extendidas por los órganos competentes, tales como:

- Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF)
- Caja Costarricense del Seguro Social
- Pólizas propias de la actividad

Además, deberán comprometerse a observar y cumplir lo establecido en la legislación nacional, en tópicos de relevancia y de relación directa con el tema de la "Responsabilidad Social", que puedan estar invocados entre otros, en las siguientes regulaciones.

2.4 Contra el Trabajo Infantil y la explotación

En cumplimiento de lo que dicta el Decreto No. 29220 Reglamento para la Contratación Laboral y Condiciones de Salud Ocupacional de las Personas Adolescentes y la Oficina de Atención y Erradicación del Trabajo Infantil y Protección del Trabajador Adolescente (OATIA) (creada mediante Decreto No. 27516 el 18 de diciembre de 1998), como órgano adscrito a la Dirección Nacional de Seguridad Social del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; el oferente, deberá garantizar que dentro su empresa, no se incurre en la contratación indebida de niños, niñas y adolescentes. Labor que ha sido identificado como un problema social que expone a este sector de la población a serias consecuencias que afectan su desarrollo físico, intelectual, moral, afectivo y social de los niños, niñas y adolescentes.

El oferente deberá manifestar bajo la fe de juramento, que no cuenta con trabajadores menores de 12 años y que para sus trabajadores con edades entre los 12 y 18 años, observa todas las condiciones y requisitos establecidos en la legislación laboral vigente en Costa Rica, que regulan el trabajo infantil.

Popular Valores es totalmente respetuoso de esta condición legal, por lo que se mantendrá vigilante del respecto de la misma por parte de los proveedores con quienes establezca relaciones comerciales.

2.5 Ley 7476, Contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia

El oferente deberá obligarse hacer valer las prohibiciones y sanciones sobre el acoso u hostigamiento sexual, como práctica discriminatoria por razón del sexo, contra la dignidad de la mujer y del hombre en las relaciones laborales.

2.6 Ley 7600, Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad

Deberá ser del interés de los oferentes, el establecer y cumplir con el desarrollo integral de la población discapacitada, garantizando que dentro de su empresa, se cuente con las condiciones necesarias, para que en caso de contar con personal cubierto por la referida Ley, a la misma se posibilite disponer de condiciones que le aseguren la igualdad de oportunidades, derechos y deberes que el resto de sus funcionarios.

2.7 Ley 8262, Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas

Los oferentes, deberán comprometerse a coadyuvar en el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas, de manera tal que se contribuya al proceso de desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas y de acceso a la riqueza.

2.8 CONSIDERACIONES DE GESTIÓN AMBIENTAL Y AMIGABLES CON LA NATURALEZA

Popular Valores ha venido desarrollando un proceso de gestión ambiental que le permita brindar un importante aporte para mejorar la condición del planeta en torno a la gran contaminación que sufre y que está ocasionando el calentamiento global y otros que le afectan, y que son claros perjuicios para la población mundial.

La tarea realizada no ha sido sólo a lo interno de la institución, sino que se ha venido procurando el involucramiento de todos los agentes externos interesados en mantener relaciones comerciales con Popular Valores.

Dentro de los carteles se procura incorporar condiciones que fomenten esta conciencia ambiental en beneficio de todos, por lo que según sea el objeto de contratación de que se trate, se establecen condiciones cartelarias propias que fomenten esta cultura "verde" como un elemento importante dentro de nuestras relaciones comerciales, tales como: ahorro de papel; ahorro de energía eléctrica; desarrollo de planes amigables con el ambiente para la eliminación y tratamiento de desechos de todo tipo; reciclaje; reutilización de desechos; etc.

Por lo que se espera por parte de los oferentes, considerar dentro de sus propuestas el uso de equipos y químicos especializados (según corresponda), que eventualmente podrían incidir en la salud humana, así como impactar negativamente en la naturaleza durante y después de su vida útil. Se hace necesario que los participantes suministren, cuando así corresponda, las certificaciones respectivas o especificaciones en las fichas técnicas de los equipos y/o químicos a utilizar durante la prestación contractual, con los que se demuestre que los productos a ser utilizados resultan amigables con la salud humana y con el ambiente.

Se espera que el proveedor se convierta en un aliado que brinde acompañamiento y apoyo en este campo, de manera que esto se traduzca en bienestar para la población en general.

2.9 Responsabilidad compartida (artículo 5 de la Ley No. 8839 Gestión Integral de Residuos)

En relación con la responsabilidad compartida que cubre a consumidores, distribuidores, gestores de residuos, productores e importadores, tanto públicos como privados y en razón de que para la ejecución del objeto bajo contratación se prevé que le contratista está propenso al uso de una considerable cantidad de recurso, entre estos de papelería y suministros de oficina, que eventualmente podrían incidir en la salud humana, así como impactar en la naturaleza durante y después de su vida útil, es que se hace necesario que los participantes en su oferta manifieste cumplir con lo siguiente:

- Que el papel utilizado y acopiado como residuo recibe algún tratamiento o disposición especial como su reutilización o reciclaje. Señalar la forma en que se realiza la final disposición responsable del mismo.
- Que realiza la fabricación o manufactura de formularios o productos de papel a partir del uso de materias primas recicladas o elementos distintos a la pulpa de árboles. Indicar la forma utilizada.
- Que brinda un adecuado tratamiento de otros residuos derivados de su gestión particular cuando llegan al final de su vida útil para la empresa, desde alguna perspectiva sanitaria y ambiental, tales como:
 - Plástico
 - Cartón
 - Prensas de folder (fástener), grapas y clips.
 - Recipientes de consumibles (tóner, cintas y cintas)
 - Grapadoras
- Que una vez que los equipos de oficina tales como computadoras, impresoras, fax, fotocopadoras, multifuncionales, teléfonos, etc., han cumplido su vida útil, son dispuestos de forma responsable. Indicar la forma de disposición de los mismos.

- Que los materiales y/o equipos en desuso son entregados a firmas recolectoras de materiales de reciclaje reconocidas y autorizadas por el Ministerio de Salud.
- Que el personal contratado para la recolección y tratamiento de los desechos, cuenta con capacitación en gestión ambiental, en temas como:
 - Sostenibilidad ambiental y social
 - Utilización y tratamiento de materiales reciclables y/o biodegradables.
 - Ahorro de recursos naturales y energéticos.

Así mismo cuando corresponda realizar entrega de bienes, el oferente deberá indicar que evitará envolturas excesivas y además garantizará envolturas o embalajes libres de poliestireno y el uso de plásticos inferiores al PET 3 (politereftalato de etileno), para reducir el impacto de los residuos que se puedan generar por dicha actividad.

El fiel cumplimiento de todo lo anteriormente indicado y la debida puesta en marcha del respectivo plan para la disposición de desechos, será una de las condiciones a considerar por parte de Popular Valores, en el momento de valorar ejecutar las prórrogas de los contratos suscritos.

2.10 Responsabilidad extendida del productor (artículo 5 de la Ley No. 8839 Gestión Integral de Residuos)

La responsabilidad extendida del productor o importador, mantiene el compromiso del productor durante todo el ciclo de vida de los productos que vende, incluyendo las fases post-industria y post-consumo, por lo que para la ejecución de la actividad bajo contratación, el adjudicatario deberá asumir el recibo de los materiales de empaque, embalaje, así como los residuos reciclables que se generen, tales como los consumibles entre otros.

A partir de esto, los oferentes deben comprometerse a recibir en sus instalaciones, si es que Popular Valores, los residuos derivados de lo contratado, asegurando la disposición responsable de cada uno de estos, según la normativa y procesos específicos de disposición responsable para cada caso en particular, según el objeto de que se trate.

2.11 Uso de tecnologías eco-eficientes

Entre otras se debe atender lo dispuesto en la Directriz No. 011-MINAE, mediante la cual se establece la prohibición de adquirir equipos, luminarias y artefactos de baja eficiencia que provoquen alto consumo de electricidad para ser utilizados en los edificios e instalaciones de tránsito peatonal que ocupe el Sector Público.

En lo que respecta a la adquisición de automotores alimentados por hidrocarburos se deberán buscar tecnología que resulten ser más eficientes en el uso de los combustibles y minimicen la generación de contaminación ambiental, así como la búsqueda de tecnologías amigables con el ambiente, como los vehículos híbridos y/o eléctricos.

2.12 Política conozca a su proveedor Ley 8204 y 8719 Legitimación de capitales y fortalecimiento de la legislación contra el terrorismo

Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A. como parte del Conglomerado Financiero Banco Popular ante cumplimiento normativo de la Ley 8204 debe conocer más detalle de las condiciones y características con que cuentan nuestros aliados comerciales. En razón de lo expuesto, quien resulte adjudicatario de esta contratación, acepta que esta administración contratante a través de sus instancias de control, utilizará los datos de la persona física o jurídica adjudicataria, y en caso

de persona jurídica, el de los representantes legales y accionistas, en las consultas requeridas para el cumplimiento de lo que establece la Ley 8204 Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Lic. Ricardo Hernández Agüero
Jefe de Servicios Administrativos