



---

**LICITACIÓN ABREVIADA N° 2009LA-000118-85001**  
(Numeración Interna N°08-2009)

**"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO EN PLATAFORMA MICROSOFT"**

La Proveduría del Tribunal Supremo de Elecciones recibirá su cotización hasta las **10:00 horas del 07 de mayo de 2009**, para la contratación del soporte especializado en la plataforma Microsoft, de acuerdo a los siguientes requisitos mínimos:

LÍNEA 1	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REQUERIR
	Servicio de soporte especializado en la plataforma Microsoft según el siguiente detalle:
Subítem a	300 (trescientas horas) de soporte especializado en plataforma Microsoft de conformidad con las especificaciones que se detallarán.
Subítem b	300 (trescientas horas) de soporte especializado en plataforma Microsoft de conformidad con las especificaciones que se detallarán.

Nota: El oferente deberá cotizar ambos subítems obligatoriamente, caso contrario se excluirá la oferta del concurso. Asimismo, se adjudicará ambos subítems a un solo proveedor en virtud de que conforman una sola unidad.

**1. OBJETIVO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN.**

Garantizar la continuidad a los servicios informáticos, soportados por la plataforma de productos Microsoft, mejorar el tiempo de respuesta a nuevos requerimientos y aumentar los criterios para la toma de decisiones en Tecnología de Información al incorporar una opinión de personal especialista en la plataforma Microsoft.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- **Mantenimiento Preventivo (Soporte)**

Ayudar a los funcionarios del DTIC a maximizar los servicios de tecnología de la plataforma Microsoft de manera eficiente, oportuna, segura y confiable.

- **Mantenimiento Correctivo**

Minimizar el tiempo de restablecimiento de cualquier servicio de la plataforma Microsoft, a partir del momento en que se detecta una avería.

- **Soporte especializado en Diseño y Desarrollo de aplicaciones utilizando:**

- Visual Studio .NET
- SQL Server 2008
- PKI



- 
- Windows Server 2008
  - Sharepoint
  - System Center
    - DPM
    - Operations Manager
    - Configurations Manager
    - Mobile Configurations Manager
    - Virtual Machine Manager

### 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

**3.1 Se solicitan 600 HORAS de Soporte Especializado Microsoft**, para los productos de la plataforma Microsoft tales como Windows Server 2003 y 2008, herramientas de mensajería (Exchange 2003 y 2007), Firewall (ISA Server 2004 y 2006), SQL Server, Visual Studio .NET, System Center, Y otros productos de la plataforma Microsoft.

**3.2** El proveedor se compromete a poner a disposición del TSE, el personal especializado indicado en la cotización para brindar los servicios tales como:

- a. Diseño, optimización, implantación, instalación y mantenimiento en el uso de los productos de MICROSOFT.
- b. Mantenimiento correctivo y preventivo en los productos MICROSOFT
- c. Atención de Incidentes de Soporte en todos los productos MICROSOFT
- d. Otras labores asociadas a los productos mencionados antes de acuerdo a las necesidades identificadas por **el TSE** o por el oferente.
- e. Al menos 200 horas serán ejecutadas bajo la modalidad de Mentoring, lo cual consiste en que el adjudicatario provee servicios de guía y colaboración para que el personal del TSE realice labores para las cuales no cuenta con el nivel de experiencia y/o conocimientos requeridos.

**3.3 MODALIDADES:** el servicio debe abarcar:

- a. Atención de consultas telefónicas.
- b. Soporte técnico en sitio.
- c. Mentoring
- d. Atención y evacuación de consultas por correo electrónico.

**3.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA:** El contratista se compromete a brindar el servicio para que técnicos del **TSE** puedan hacer consultas a sus especialistas. Estas consultas NO serán tomadas dentro del consumo de horas del servicio siempre y cuando no consuman más de 15 minutos para dar respuesta. Se aplicará límite al tiempo, más no a la cantidad de llamadas. El cómputo del tiempo que llevará el **TSE** se explica en el punto 3.7.3 de este pliego de condiciones.



**3.5 CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO:** Durante el tiempo del contrato el contratista debe ofrecer la posibilidad de que funcionarios del **TSE** hagan consultas a sus Ingenieros vía correo electrónico.

**3.6 SOPORTE TÉCNICO EN SITIO:** Durante el contrato los funcionarios del contratista deben desplazarse a las Oficinas del TSE cuando sea requerido. El cómputo del tiempo que llevará el Órgano Fiscalizador se explica en el punto 3.7.4 y 3.7.5 de este pliego.

### **3.7 SOBRE HORARIOS:**

3.7.1 El oferente se compromete en su cotización que el servicio (en todas sus modalidades, según punto 3.3) deberá ofrecerse como mínimo en horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a sábado. No obstante, por tratarse de soporte a procesos tecnológicos relacionados con las elecciones nacionales, el oferente debe ofrecer la alternativa de disponibilidad 7x24 para atender situaciones especiales en las que el Órgano Fiscalizador determine la necesidad del servicio contratado.

3.7.2 El Órgano Fiscalizador podrá utilizar la totalidad de las horas a discreción, es decir en tramos a través del tiempo o la totalidad de forma continua.

3.7.3 El Contratista se compromete en brindar la atención a los problemas o solicitudes de Soporte Técnico Especializado que el Órgano Fiscalizador plantee, cuya atención deberá darse en el menor tiempo posible, de acuerdo a la prioridad reportada, según se indica a continuación:

- a. **Alta:** Menos de 2 horas cuando el sistema o alguno de los elementos de funcionamiento crítico esté fuera de servicio, impidiendo la operación normal de la instalación,
- b. **Media:** Hasta 4 horas máximo cuando se trate de problemas no críticos o con vías alternativas de solución,
- c. **Baja:** A convenir entre ambas partes cuando se trate de un servicio que pueda ser planeado con antelación.

3.7.4 El consumo de las horas de soporte técnico se contabilizarán de acuerdo a los detalles de los "Reportes de Servicio" que debe entregar el adjudicatario en cada visita, los cuales deben estar debidamente firmados por el funcionario del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones -DTIC- que hizo el reporte solicitando la visita y aceptando como satisfecho el requerimiento. Dicho documento debe incluir el nombre de la empresa y el técnico que atendió la solicitud, un número consecutivo, una descripción del trabajo realizado y trabajo pendiente (si lo hubiera), fecha, hora de inicio y fin del servicio, nombre y firma del funcionario que recibe.

3.7.5 El contratista mensualmente entregará un informe sobre el servicio realizado en el cual especificará por cada evento: fecha del servicio, descripción de las labores realizadas, hora de inicio y fin, nombre del técnico que realizó el trabajo, funcionario del DTIC que lo solicitó, y debe adjuntarse copia de todos los Reportes de Servicios. Debe incluirse una sección de



recomendaciones donde se incluyan consejos que permitan mejorar el ambiente informático sobre los aspectos evaluados durante el mes. Este informe se utilizará como justificante de pago y será discutido mensualmente con personal del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones -DTIC-.

### 3.8 SOBRE LOS SOPORTISTAS DEL PROVEEDOR:

3.8.1 El oferente debe contar con al menos los siguientes Ingenieros Certificados de MICROSOFT:

Cantidad	Especialidad
1	Desarrollo de Soluciones (MCSD).NET
4	Ingeniero de Sistemas (MCSE).
1	Administrador de base de datos (MCDBA).
1	Especialista en base de datos SQL Server 2005 (MCTS).
2	Ingeniero de Sistemas (MCSE) + especialista en Seguridad MS.
4	Instructores certificados (MCI).

Para todos los casos debe aportar copia de los certificados que los acredita como Ingenieros Certificados MICROSOFT en el campo de su especialidad. Los ingenieros certificados deben haber ganado los exámenes certificados de MICROSOFT para Windows 2003, Exchange, SQL Server y .Net. Para verificar dicha información se debe aportar copia del MICROSOFT Certified Professional Transcript de cada funcionario ofrecido para dar soporte a esta contratación.

3.8.32 Todos los Ingenieros deben tener al menos Dos años de experiencia laboral en la administración, mantenimiento, implantación y diseño de los productos de Servidor MICROSOFT, tales como Sistema Operativo, Mensajería o Desarrollo. Debe aportarse documentación que permita verificar la información, tal como cartas de recomendación de clientes donde se indique la participación de los funcionarios del proveedor en proyectos como los que se mencionaron antes. Debe incluirse teléfono, nombre del funcionario que firma, puesto y empresa que emita dicho documento con el fin de que el Órgano Fiscalizador pueda verificar la información.

3.8.4 El oferente deberá contar y aportar las certificaciones extendidas por Microsoft como Gold Partner for Security Solutions, Gold Partner for Advanced Infraestructura Solutions y Gold Partner for Learning Solutions.

3.8.5 Cuando el Órgano Fiscalizador solicite al contratista apoyo en algún servicio de los descritos debe comprometerse a enviar un especialista en dicha materia. Ver punto 3.2.

3.8.6 El contratista debe comprometerse en mantener actualizados y certificados a todos sus técnicos, en las últimas versiones y en los nuevos productos MICROSOFT, a más tardar seis



---

meses después de liberado el producto. El incumplimiento de este requerimiento facultará al TSE para dar por terminado el contrato de servicios de soporte.

#### **4. CONDICIONES ESPECÍFICAS**

4.1 El adjudicatario no podrá ceder a terceros sus derechos y obligaciones derivadas del contrato que se formalice sin el consentimiento explícito del TSE, y al variar el personal ofrecido para la prestación del servicio, debe notificarlo a el Órgano Fiscalizador y deberá contar al menos con la misma experiencia y certificaciones en productos MICROSOFT.

4.2 El contratista deberá aportar una Declaración Jurada para asegurar la confidencialidad de la información que la empresa llegue a conocer sobre los datos que se almacenan y la arquitectura tecnológica del TSE.

4.3 El contratista deberá dar muestra fehaciente de que sus técnicos no suministrarán información sobre la arquitectura del TSE. Se debe aportar declaración jurada de que el oferente ha firmado contratos de confidencialidad con su personal.

4.4 El adjudicatario y sus empleados, se comprometen a acatar todas las disposiciones que el TSE exija en materia de seguridad para ingresar o estar en sus instalaciones.

4.5 El adjudicatario debe indicar las personas, en orden jerárquico, de menor a mayor, a quienes el Órgano Fiscalizador contactará para solicitar servicios de soporte.

4.6 Cuando a criterio debidamente justificado del TSE el adjudicatario no esté cumpliendo con los compromisos de esta contratación, se facultará al TSE para dar por finalizada la contratación de servicios de soporte.

4.7 El TSE no asumirá gastos de ningún tipo (transporte, software, equipo, alimentación, etc) en los que incurra el proveedor para ofrecer el servicio solicitado.

4.8 El TSE cancelará mensualmente la cantidad de horas que se hayan consumido durante ese periodo, previa revisión y aceptación del informe mensual de servicios.

#### **5. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

5.1 Para efectos de la obtención de los puntajes se utilizarán únicamente dos posiciones decimales, al momento de realizar los cálculos en cada uno de los criterios de evaluación.

5.2 La cotización que obtenga un puntaje menor a 50 (cincuenta), en la suma de los criterios A, B Y C podrá quedar totalmente descartada de la posibilidad de ser adjudicada.



- 5.3 La cotización que obtenga el mayor puntaje en la suma de los criterios de evaluación A, B y C será la cotización a la que se le adjudicará la licitación.
- 5.4 En caso de empate la cotización favorecida con la adjudicación, será la que presente una menor cotización económica. (punto A)
- 5.5 Una vez determinado por la Proveeduría del T.S.E. que las cotizaciones cumplen con los aspectos legales y comerciales, se procederá a realizar la calificación de cada cotización de acuerdo con los criterios y metodología de evaluación que se detallan seguidamente.

## 6. FACTORES DE EVALUACIÓN

A- Oferta económica.....	50 puntos
B- Personal Certificado.....	25 puntos
C- Referencia de otras empresas.....	25 puntos

**TOTAL..... 100 puntos**

**A- Oferta económica.....50 puntos**

A las cotizaciones se les asignará un puntaje proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje a asignar} = (\text{PM}/\text{PO}) \times 50$$

Donde:

**PM** = es el precio de la cotización de menor monto

**PO** = es el precio cotizado

**B- Personal Certificado..... 25 puntos**

El proveedor deberá aportar personal certificado en Microsoft Certified Enterprise Administrador en Windows Server 2008, se asignarán 5 (cinco) puntos por cada ingeniero certificado hasta un máximo de 25 puntos.

**C- Referencia de Otras empresas.....25 puntos**

El oferente deberá aportar un listado de empresas o instituciones a quienes les haya brindado un servicio similar al que se está cotizando, las cuales deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Nombre de la empresa o institución, número de teléfono, dirección exacta, nombre de la persona a quien se le pueda solicitar información, la cual debe tener suficiente criterio técnico para poder expresarse sobre la calidad y prontitud del servicio prestado por el oferente al cliente.



- Las referencias deben ser de empresas o instituciones a quienes se les haya atendido en los últimos dos años.
- Para efectos de puntaje se tomarán solamente las 5 (cinco) primeras referencias, con un valor de 5 (cinco) puntos cada una.

## 7. CONDICIONES GENERALES

- 7.1 Se deberá aportar original de la oferta a la Proveduría Institucional del Tribunal Supremo de Elecciones antes de la fecha de apertura. Las ofertas por razones de seguridad jurídica, deberán ser presentadas en sobre cerrado identificado con el número de licitación, el nombre y número de cédula del oferente y la indicación "**Servicio de Soporte Especializado en Plataforma Microsoft**". No se aceptará la presentación de ofertas vía fax.
- 7.2 Es obligación del oferente presentar su oferta de manera ordenada, completa y debidamente firmada.
- 7.3 El oferente deberá presentar junto con su original, el siguiente número de copias fieles de la oferta: 02.
- 7.4 La vigencia de la oferta deberá ser igual o mayor de 45 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas.
- 7.5 El oferente deberá indicar la garantía y el plazo de inicio para el servicio ofertado, el cual comenzará a computarse a partir de la orden de inicio dada por escrito por parte del órgano fiscalizador.
- 7.6 El oferente deberá presentar un desglose de la estructura del precio junto con un presupuesto detallado y completo de los elementos que lo componen. (Art. 26 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa).
- 7.7 Cada oferta deberá estar respaldada por una garantía de participación equivalente al 3% del monto cotizado o del mayor valor propuesto en caso de "alternativas", las que solo surtirían efecto en cuanto se hubiera sometido la oferta y siempre, que esta resultara apta para ser elegida. Dicha garantía será presentada en la Proveduría del Tribunal Supremo de Elecciones y deberá tener una vigencia mínima de cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir del día señalado en este cartel para la apertura de las ofertas.
- 7.8 Quien resulte adjudicatario está en el deber de asegurar la correcta ejecución del contrato y por tal razón rendirá una garantía de cumplimiento en la citada Proveduría, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha en que hubiese recibido requerimiento por escrito de la Proveduría del Tribunal Supremo de Elecciones. Esta garantía equivaldrá al 7% del monto total adjudicado y tendrá un término de validez de treinta (30) días hábiles adicionales al día en que se reciba el servicio a satisfacción.
- 7.9 El cálculo de los eventuales reajustes de las ofertas que se presenten en colones se realizará con base en la fórmula paramétrica aprobada para esos efectos por la Contraloría General de la República, y para ello los oferentes deberán indicar expresamente el desglose de los elementos que componen el precio y los índices que los sustentan.

$$P_v = P_c \left[ MO \left( \frac{iMOtm}{100} \right) + I \left( \frac{ilti}{100} \right) + GA \left( \frac{iGAtg}{100} \right) + U \right]$$



---

iMOtc      iltc      iGAtc

donde:

Pv      = precio variado

Pc      = precio de cotización

MO      = porcentaje de costo de mano de obra del precio de cotización

I      = porcentaje de insumos del precio de cotización

GA      = porcentaje de gastos administrativos del precio de cotización

U      = porcentaje de utilidad del precio de cotización

iMOtm = índice del costo de la mano de obra en el momento considerado para la variación

iMOtc = índice del costo de la mano de obra en el momento de la cotización

ilti      = índice del costo de insumos en el momento considerado para la variación

iltc      = índice del costo de insumos en el momento de la cotización

iGAtg = índice del costo de gastos administrativos en el momento considerado para la variación

iGAtc = índice del costo de gastos administrativos en el momento de la cotización

- 7.10 Como forma de pago deberá indicarse: **La Usual de la Institución**. La que de conformidad con el artículo 34 del Decreto No. N° 33411-H es de: treinta días naturales. Asimismo, se aclara que de conformidad con el citado artículo el plazo correrá a partir de la presentación de la factura, previa verificación del cumplimiento a satisfacción, de lo indicado en el contrato por parte del contratista.
- 7.11 El servicio se tendrá por recibido a satisfacción, una vez que el funcionario legitimado para ello, proceda a consignar en la respectiva factura comercial que el servicio fue recibido conforme las estipulaciones señaladas en la oferta o factura pro-forma, consignado su nombre completo, firma y fecha en dicha factura.
- 7.12 El contratista deberá realizar el cobro mediante factura original y debidamente autorizada por la Administración Tributaria e indicar la descripción del bien o servicio y número de pedido; asimismo, la descripción del bien deberá coincidir con la del pedido.
- 7.13 El pago se realizará mediante depósito en cuenta o transferencia bancaria a la cuenta cliente que el proveedor indique en la factura, siendo requisito para ello que el mismo sea titular ante el ente bancario seleccionado por el proveedor.
- 7.14 Se consideran inadmisibles e insubsanables las ofertas que incumplan respecto a la indicación de los siguientes puntos: garantía del servicio ofrecido, plazo de inicio, forma de pago y vigencia de la oferta cuando ésta sea inferior al 80% del plazo solicitado. Asimismo



- 
- se considerarán inadmisibles las ofertas que no estén debidamente firmadas por el representante legal ó apoderado.
- 7.15 En la oferta debe indicarse claramente la persona responsable a quien notificar y la dirección correspondiente en el área metropolitana, así como el número de fax para recibir notificaciones, y correo electrónico de no indicarse, toda comunicación se entenderá realizada en el transcurso de dos días hábiles a partir de la emisión del acto administrativo.
- 7.16 El monto de la oferta deberá expresarse con un máximo de dos decimales.
- 7.17 La Administración estudiará todas las ofertas presentadas, incluyendo las de aquellos Proveedores no invitados, los cuales deberán lograr su inscripción en el Registro de Proveedores de la Dirección General de Bienes del Ministerio de Hacienda, antes de la fecha de la apertura de las ofertas, en caso de que no se encuentren registrados.
- 7.18 El Encargado del Área de Seguridad del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones –DTIC-, actuará como Órgano Fiscalizador de esta contratación o quien le sustituya en sus ausencias temporales o permanentes y tendrán las facultades que le confieren los artículos 13 de la Ley de Contratación Administrativa y 8 inciso g) y párrafo final de su Reglamento.
- 7.19 No se permite la cotización parcial de la línea. El oferente de la cotización deberá indicar el desglose de los componentes de la línea, debiendo presentar el precio unitario y total.
- 7.20 La Administración se reserva el derecho de adjudicar parcialmente la línea o bien parte de un mismo objeto de conformidad con lo establecido en la decisión inicial. Esta alternativa será posible cuando el objeto lo permita y ello no afecte su funcionalidad.
- 7.21 El oferente, estará obligado a describir de forma completa a partir del cartel, las características del servicio que cotiza, sin necesidad de reiterar la aceptación de las cláusulas invariables o condiciones obligatorias, cuyo cumplimiento se presume.
- 7.22 El precio deberá ser cierto y definitivo, sujeto a las condiciones establecidas en el cartel o pliego de condiciones y sin perjuicio de eventuales reajustes o revisiones. En caso de divergencia entre el precio cotizado en números y letras, prevalecerá este último, salvo caso de errores materiales evidentes, en cuyo caso prevalecerá el valor real. Los oferentes podrán cotizar en cualquier moneda. En caso de recibir propuestas en distintas monedas, la Administración las convertirá a una misma para efectos de comparación, aplicando las reglas previstas en el cartel o en su defecto el tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al momento de apertura.
- 7.23 Esta compra se encuentra amparada al disponible de las solicitudes de pedido N°4010920018 y N° 4010920038 (modificación) del Tribunal Supremo de Elecciones.
- 7.24 Todo adjudicatario deberá presentar junto a la orden de pedido original y la factura, los timbres fiscales (¢2.50 por cada ¢1.000.00) correspondientes según el monto adjudicado o entero de gobierno que lo respalde, salvo que se hayan cancelado a la hora de firmar el contrato por los bienes o servicios brindados a la Administración según resolución DI-AA-16 emitida por la Contraloría General de la República.

## **8. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN APORTAR CON LA OFERTA.**

El oferente deberá declarar bajo juramento lo siguiente:

- 8.1 Declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales (Art. 65.a R.L.C.A).



- 8.2 Declaración jurada de que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevé el artículo 22 de la Ley de Contratación Administrativa (Art. 65.b R.L.C.A).
- 8.3 Declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense del Seguro Social (Decreto Ejecutivo No. 26088-H-S, Alcance No. 30 de la Gaceta No. 144 del 16 de junio de 1997).
- 8.4 Certificación de estar al día en el pago de las obligaciones de la Caja Costarricense del Seguro Social de conformidad con el artículo No. 31 de la Ley de Protección al Trabajador y el artículo No. 74 reformado de la Ley Orgánica de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- 8.5 Declaración jurada de que no se encuentra inhabilitado para contratar con el Sector Público (Art. 19 R.L.C.A)
- 8.6 El Adjudicatario deberá aportar certificación o copia certificada de personería y propiedad de acciones o declarar bajo juramento que esta documentación no ha sufrido modificaciones desde su presentación en el Registro de Proveedores.

### **INSUBSISTENCIA**

- La Administración, declarará insubsistente el concurso, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades que procedan por el incumplimiento, en cualquiera de las siguientes circunstancias: cuando el adjudicatario, debidamente prevenido para ello, no otorgue la garantía de cumplimiento a entera satisfacción; no comparezca a la suscripción de la formalización contractual; no retire o no quiera recibir la orden de inicio; o no se le ubique en la dirección o medio señalado para recibir notificaciones; o que en caso de remate no cancele la totalidad del precio dentro del plazo respectivo.

### **PROVEEDURÍA DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES**

Lic. Allan Herrera Herrera  
Proveedor a.i.

AHH/esl