



TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

Teléfono 2287-5625 Fax: 2256-6351 Email: provtse@tse.go.cr.

## LICITACIÓN ABREVIADA No. 2011LA-000181-85001

### "CONTRATACIÓN DE HORAS SOPORTE EN REDES, INFRAESTRUCTURA DE REDES DE SERVIDORES, SEGURIDAD Y PLATAFORMA VIRTUAL"

La Proveeduría Institucional del Tribunal Supremo de Elecciones, recibirá ofertas electrónicas hasta las **10:00 horas del día 27 de agosto del 2012**, para la Licitación Abreviada número 2012LA-000181-85001, denominada: "*Contratación de horas soporte en redes, Infraestructura de redes de servidores, seguridad y plataforma virtual*".

La oferta deberá aportarse vía digital mediante el sistema Comprared y utilizando el certificado de "firma digital", según el procedimiento para la presentación de Oferta Digital de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa que puede consultar en la siguiente dirección electrónica: <https://www.hacienda.go.cr/rp/manuales/Manual%20oferta%20digital%20-%20proveedor%20comercial.pdf>

Para consultas y aclaraciones llamar a los teléfonos de la Proveeduría Institucional: 2287-5625. Fax: 2256-6351.

#### I. Especificaciones técnicas y características de los servicios a requerir:

Ítem	Cantidad	Unidad de medida	Descripción
1	150	Horas	<p>1) Se solicitan 150 (ciento cincuenta) horas de soporte especializado en CISCO, para los dispositivos de Switch, router, wireless, entre otros, cuyo oferente debe cumplir con lo siguiente :</p> <p>a- El oferente se compromete a poner a disposición del TSE, el personal especializado para brindar los servicios tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento Correctivo de Equipo de Telecomunicaciones CISCO. Atención y resolución de incidentes y problemas con el fin</li></ul>

			<p>de corregir fallas/ errores y/o defectos de la infraestructura de red que sean reportados por el TSE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de nuevas versiones de software /IOS de los componentes de la infraestructura siempre y cuando el licenciamiento adquirido así lo permita.</li> <li>• Limpieza física de los componentes.</li> <li>• Revisión de logs.</li> </ul> <p>b- Transferencia de conocimientos: El TSE podrá disponer de horas para realizar transferencia de conocimientos a los funcionarios con el fin de mejorar el nivel técnico en las áreas de switching, routing, wireless y seguridad.</p> <p>c- Otras labores asociadas a los productos mencionados de acuerdo a las necesidades identificadas por el TSE.</p> <p><b>2) MODALIDADES DEL SERVICIO REQUERIDO:</b></p> <p>a. Atención de consultas telefónicas</p> <p>b. Soporte técnico en sitio</p> <p>c. Mentoring</p> <p>d. Atención y evacuación de consultas por correo electrónico.</p> <p><b>a. ATENCION TELEFÓNICA.</b> El contratista se compromete a brindar el servicio para que técnicos de la Sección de Infraestructura 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.</p> <p><b>b. SOPORTE TÉCNICO EN SITIO:</b> Durante el contrato los funcionarios del contratista deben desplazarse a las Oficinas TSE cuando sea requerido.</p> <p><b>c. MENTORING</b> Consiste en que el adjudicatario</p>
--	--	--	---

			<p>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.</p> <p><b>d. CONSULTAS POR CORREO ELECTRONICO:</b> Durante el tiempo del contrato, el contratista debe ofrecer la posibilidad de que funcionarios de la Sección de Infraestructura hagan consultas a sus ingenieros, vía correo electrónico.</p> <p><b>3) SOBRE HORARIOS:</b></p> <p>3.1. El oferente se compromete en su oferta que el servicio (en todas sus modalidades) deberá ofrecerse como mínimo en horario de 08:00 a.m. a 20:00 p.m. de lunes a viernes. No obstante, por tratarse de soporte a procesos tecnológicos críticos, el oferente debe tener disponibilidad 7x24 para atender situaciones especiales en las que el Órgano Fiscalizador determine la necesidad del servicio contratado.</p> <p>3.2. La administración a través del 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.</p> <p>3.3. El oferente se compromete en su oferta a brindar la atención a los problemas o solicitudes de soporte técnico especializado que el Órgano Fiscalizador plantee, cuya atención deberá ser prioritaria y solventarse en el menor tiempo posible, de acuerdo a la prioridad que se indica a continuación:</p> <p>a. <b>Severidad uno:</b> Una hora cuando el sistema o alguno de los elementos de funcionamiento crítico esté fuera de servicio, impidiendo la operación normal.</p> <p>b. <b>Severidad dos:</b> tres horas cuando el sistema o alguno de los elementos de funcionamiento crítico esté gravemente degradado afectando aspectos significativos del TSE, sin lograr una solución</p>
--	--	--	---

			<p>momentánea, impidiendo la operación normal.</p> <p>c. <b>Severidad tres:</b> Seis horas cuando el rendimiento del sistema o alguno de los elementos de funcionamiento crítico esté notablemente degradado pero la mayoría de las operaciones continúan.</p> <p>d. <b>Severidad cuatro:</b> Veinticuatro horas cuando se necesita información o asistencia concerniente al funcionamiento, instalación o configuración básica de un producto.</p> <p>e. <b>Severidad cinco:</b> A convenir entre ambas partes cuando se trate de un servicio que pueda ser planeado (otros servicios) y no sea crítico.</p> <p>3.4. Cuando el incidente sea de severidad uno o dos, la atención se realizará en forma continua hasta que el incidente sea resuelto o su severidad sea reclasificada a otro nivel por parte del TSE.</p> <p>3.5. En aquellos casos en que la falla no sea posible corregirla mediante indicaciones a través de la vía telefónica o remotamente, se deberá enviar a un técnico de servicio a las oficinas del TSE ubicadas en San José para su pronta atención.</p> <p>3.6. El consumo de las horas de soporte técnico se contabilizarán de acuerdo a los detalles de los "Reportes de Servicio" que debe entregar el contratista en cada visita, los cuales deberán estar debidamente firmados y aprobados por el funcionarios de la Sección de Infraestructura que hizo el reporte solicitando el soporte o 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 funcionarios de la Sección de Infraestructura que recibe.</p> <p>3.7. El contratista mensualmente entregará un informe sobre el servicio realizado en el cual</p>
--	--	--	---

			<p>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 TSE 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 la sección de infraestructura.</p>
2	150	Horas	<p>Se solicitan 150 (ciento cincuenta) horas de soporte especializado en Linux, Solaris y Microsoft para la plataforma tecnológica del TSE.</p> <p><b>Objeto de la contratación:</b> Garantizar la continuidad a los servicios informáticos, soportados por plataformas de productos Linux, Solaris, 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 Linux, Solaris y Microsoft.</p> <p><b>a). Objetivos específicos:</b></p> <p><b>Mantenimiento Preventivo (Soporte)</b> Ayudar a los funcionarios de la Sección de Infraestructura Tecnológica a maximizar los servicios en las plataformas Linux, Solaris y Microsoft de manera eficiente, oportuna, segura y confiable.</p> <p><b>Mantenimiento Correctivo</b> Minimizar el tiempo de restablecimiento de cualquier servicio en plataformas tecnológicas Linux, Solaris y Microsoft, a partir del momento en que se detecta una avería.</p> <p>a) El oferente debe contar con al menos 2 funcionarios Certificados en:</p>

			<p>a. Sistemas operativos Linux, (Suse, Ubuntu, entre otros)</p> <p>b. Sistemas Operativos Solaris</p> <p>El funcionario debe tener al menos tres años de experiencia en la administración, mantenimiento, implantación y diseños de los productos anteriormente mencionados, los cuales deberá de comprobar con referencias de las empresas en donde ha brindado soporte, además deberá de aportar en su curriculum los cursos llevados</p> <p><b>b).</b> El oferente debe contar con al menos 2 funcionarios Certificados en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Windows Server 2008</li> <li>2- Windows Server 2008 R2</li> <li>3- Windows Server 2003</li> </ol> <p>El funcionario certificado debe tener al menos tres años de experiencia en la administración, mantenimiento, implantación y diseños de los productos anteriormente. Deberá de aportar la documentación de Microsoft para la certificación correspondiente.</p> <p><b>c).</b> El oferente deberá adjuntar tres (5) referencias de empresas o instituciones a quienes les haya brindado el servicio de soporte especializado en plataformas Linux, Solaris y Microsoft, en los últimos dos años. Las mismas deberán contener al menos la siguiente información: Nombre de la empresa o institución, número de teléfono, dirección exacta, características del servicio brindado, nombre de la persona a quien se le pueda solicitar información, e indicación del grado de satisfacción del servicio brindado. Solamente se aceptará una referencia por empresa.</p> <p><b>d). ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:</b></p> <p>El proveedor se compromete a poner a disposición del TSE, el personal especializado para brindar los servicios tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño, optimización, implantación, instalación y mantenimiento en el uso de los productos de Linux, Solaris, Microsoft.</li> </ul>
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento correctivo y preventivo en los productos Linux, Solaris Microsoft</li> <li>• Atención de Incidentes de Soporte en todos los productos Linux, Solaris Microsoft.</li> <li>• Otras labores asociadas a los productos mencionados y de acuerdo a las necesidades identificadas por el TSE o por el oferente.</li> </ul> <p><b>e). El servicio debe abarcar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de consultas telefónicas</li> <li>• Soporte técnico en sitio</li> <li>• Atención y evacuación de consultas por correo electrónico.</li> <li>• Mentoring.</li> </ul> <p><b>ATENCIÓN TELEFÓNICA:</b> 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.).</p> <p><b>SOPORTE TÉCNICO EN SITIO:</b> Durante el contrato los funcionarios del contratista deben desplazarse a las Oficinas TSE cuando sea requerido.</p> <p><b>CONSULTA POR CORREO ELECTRÓNICO:</b> Durante el tiempo del contrato, el contratista debe ofrecer la posibilidad de que funcionarios de la Sección de Infraestructura hagan consultas a sus ingenieros, vía correo electrónico.</p> <p><b>MENTORING</b> 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.</p> <p><b>f).</b> El oferente se compromete de resultar adjudicatario a brindar la atención a los problemas o solicitudes de Soporte técnico especializado que el Órgano Fiscalizador plantee, cuya atención deberá darse en el menos tiempo posible, de acuerdo a la prioridad</p>
--	--	--	---

			<p>reportada, según se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ALTA:</b> 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 institución.</li> <li>• <b>MEDIA:</b> Hasta 4 horas máximo cuando se trate de problemas no críticos o con vías alternativas de solución.</li> <li>• <b>BAJA:</b> A convenir entre las partes cuando se trate de un servicio que puede ser planeado con antelación.</li> </ul> <p><b>g).</b> El oferente se compromete en su oferta que el servicio (en todas sus modalidades) deberá ofrecerse como mínimo en horario de 08:00 a.m. a 20:00 p.m. de lunes a viernes. No obstante, por tratarse de soporte a procesos tecnológicos críticos, el oferente debe tener disponibilidad 7x24 para atender situaciones especiales en las que el Órgano Fiscalizador determine la necesidad del servicio contratado.</p> <p><b>h).</b> 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 continúa.</p> <p><b>i).</b> 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 TSE 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 la sección de infraestructura.</p>
3	300	Horas	<p>Se solicitan 300 (trescientas) horas de soporte o asesoría especializada en seguridad</p> <p><b>1) Objeto de la contratación:</b></p>

		<p>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.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mantenimiento Preventivo (Soporte)</b> Ayudar a los funcionarios del DTIC a maximizar los servicios de tecnología de la plataforma Microsoft de manera eficiente, oportuna, segura y confiable.</li> <li>• <b>Mantenimiento Correctivo</b> Minimizar el tiempo de restablecimiento de cualquier servicio de la plataforma Microsoft, a partir del momento en que se detecta una avería.</li> </ul> <p><b>2. ) Soporte especializado en Diseño y Desarrollo de aplicaciones utilizando:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visual Studio .NET</li> <li>• SQL Server 2008</li> <li>• PKI</li> <li>• Windows Server 2008</li> <li>• Sharepoint 2010</li> <li>• System Center</li> <li>• DPM</li> <li>• Operations Manager</li> <li>• Configurations Manager</li> <li>• Mobile Configurations Manager</li> <li>• Virtual Machine Manager</li> </ul> <p><b>3. ) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:</b></p> <p>Se solicitan 300 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 2010), Firewall (ISA Server 2006 y TMG), SQL Server, Visual Studio .NET, System Center y otros productos de la plataforma Microsoft.</p>
--	--	--

			<p>El oferente se compromete a poner a disposición del TSE, el personal especializado para brindar los servicios tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño, optimización, implantación, instalación y mantenimiento en el uso de los productos de MICROSOFT.</li> <li>• Mantenimiento correctivo y preventivo en los productos MICROSOFT</li> <li>• Atención de Incidentes de Soporte en todos los productos MICROSOFT</li> <li>• Otras labores asociadas a los productos mencionados y de acuerdo a las necesidades identificadas por el TSE o por el oferente.</li> <li>• Al menos 100 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.</li> </ul> <p><b>MODALIDADES:</b> el servicio debe abarcar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de consultas telefónicas.</li> <li>• Soporte técnico en sitio.</li> <li>• Mentoring</li> <li>• Atención y evacuación de consultas por correo electrónico.</li> </ul> <p><b>ATENCIÓN TELEFÓNICA:</b> 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.</p> <p><b>SOPORTE TÉCNICO EN SITIO:</b> Durante el contrato los funcionarios del contratista deben desplazarse a las Oficinas del TSE cuando sea requerido.</p>
--	--	--	---

			<p><b>MENTORING</b> 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.</p> <p><b>CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO:</b> Durante el tiempo del contrato el contratista debe ofrecer la posibilidad de que funcionarios del TSE hagan consultas a sus Ingenieros vía correo electrónico.</p> <p><b>SOBRE HORARIOS:</b></p> <p>El oferente se compromete en su oferta que el servicio (en todas sus modalidades) deberá ofrecerse como mínimo en horario de 08:00 a.m. a 20:00 p.m. de lunes a viernes. No obstante, por tratarse de soporte a procesos tecnológicos críticos, el oferente debe tener disponibilidad 7x24 para atender situaciones especiales en las que el Órgano Fiscalizador determine la necesidad del servicio contratado.</p> <p>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 continúa.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alta:</b> 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</li> <li>• <b>Media:</b> Hasta 4 horas máximo cuando se trate de problemas no críticos o con vías alternativas</li> </ul>
--	--	--	--

			<p>de solución</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Baja:</b> A convenir entre ambas partes cuando se trate de un servicio que pueda ser planeado con antelación.</li> </ul> <p><b>CONTROL DEL CONSUMO.</b> El consumo de las horas de soporte técnico se contabilizarán de acuerdo a los detalles de los "Reportes de Servicio" que debe entregar el contratista en cada visita, los cuales deben estar debidamente firmados por el funcionario de la Sección de Infraestructura 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.</p> <p>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 TSE 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 la sección de infraestructura.</p>
4	100	Horas	<p>Se solicitan 100 (cien) horas de soporte especializado para la Plataforma de Virtualización tecnológica del TSE.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se debe brindar soporte especializado en los productos VMware Esx Server, Virtual Infrastructure, Vcenter, VSphere Server.</li> </ol> <p>El oferente se compromete a poner a disposición del</p>

		<p>TSE, el personal especializado indicado en la oferta, para brindar los servicios tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Diseño, optimización, implantación, instalación y mantenimiento en el uso de los productos de Vmware Esx Server, Virtual Infrastructure, Vcenter, VSphere Server.</li> <li>b. Mantenimiento correctivo y preventivo en los productos Vmware Esx Server, Virtual Infrastructure, Vcenter, VSphere Server.</li> <li>c. Atención de Incidentes de Soporte en todos los productos Vmware Esx Server, Virtual Infrastructure, Vcenter, VSphere Server.</li> <li>d. Otras labores asociadas a los productos mencionados antes de acuerdo a las necesidades identificadas por el TSE:</li> </ul> <p>3. El servicio debe abarcar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Atención de consultas telefónicas</li> <li>b. Soporte técnico en sitio</li> <li>c. Atención y evacuación de consultas por correo electrónico.</li> <li>d. Mentoring</li> </ul> <p><b>ATENCIÓN TELEFÓNICA:</b> 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.).</p> <p><b>SOPORTE TÉCNICO EN SITIO:</b> Durante el contrato los funcionarios del contratista deben desplazarse a las Oficinas TSE cuando sea requerido.</p> <p><b>CONSULTA POR CORREO ELECTRÓNICO:</b> Durante el tiempo del contrato, el contratista debe ofrecer la posibilidad de que funcionarios de la Sección de Infraestructura hagan consultas a sus ingenieros, vía correo electrónico.</p> <p><b>MENTORING</b> 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</p>
--	--	--

			<p>el nivel de experiencia y/o conocimientos requeridos.</p> <p>El oferente se compromete en su oferta que el servicio (en todas sus modalidades) deberá ofrecerse como mínimo en horario de 08:00 a.m. a 20:00 p.m. de lunes a viernes. No obstante, por tratarse de soporte a procesos tecnológicos críticos, el oferente debe tener disponibilidad 7x24 para atender situaciones especiales en las que el Órgano Fiscalizador determine la necesidad del servicio contratado.</p> <p>El Órgano fiscalizador podrá utilizar la totalidad de las horas a discreción, es decir en tractos a través del tiempo o la totalidad de forma continúa.</p> <p>El contratista se compromete a brindar la atención a los problemas o solicitudes de Soporte técnico especializado que el Órgano Fiscalizador plantee, cuya atención deberá darse en el menos tiempo posible, de acuerdo a la prioridad reportada, según se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>ALTA:</b> 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 institución.</li> <li>b. <b>MEDIA:</b> Hasta 4 horas máximo cuando se trate de problemas no críticos o con vías alternativas de solución.</li> <li>c. <b>BAJA:</b> A convenir entre las partes cuando se trate de un servicio que puede ser planeado con antelación.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El oferente deberá contar con al menos dos Ingenieros Certificados en VMWARE. El ingeniero debe tener al menos dos años de experiencia en la administración, mantenimiento, implantación y diseños de los productos de software de virtualización. Deberán presentar copia de la certificación correspondiente del ingeniero.</li> <li>✓ 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</li> </ul>
--	--	--	--

			<p>del técnico que realizó el trabajo, funcionario del TSE 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 la sección de infraestructura.</p>
--	--	--	--

## II. Admisibilidad

### Condiciones Generales de admisibilidad:

- a) Se considerará inadmisibile aquel oferente que no se encuentre **inscrito** y **al día** con el pago de las obligaciones de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) **el día de la apertura**, de conformidad con el artículo 31 reformado de la Ley Orgánica de la CCSS y artículo 65 RLCA. La Administración verificará ambas condiciones en el sistema SICERE. Asimismo, aquel que no se encuentre **al día con el pago de FODESAF y del impuesto a las Sociedades, en este último caso cuando se trate de Personas Jurídicas.**
- b) No se admiten a concurso las ofertas que incumplan con las condiciones legales y las especificaciones técnicas solicitadas.
- c) **Para la línea 1 el oferente deberá contar con :**
  - Personal técnico** calificado y certificado de la siguiente manera :
    - 1 CCIE en Seguridad
    - 2 CCNP
    - 2 CCSP
    - 1 Especialista en Wireless

Los certificados otorgados por el fabricante que se solicitan para esta línea, deberán ser adjuntados en la oferta electrónica, pudiendo ser copias certificadas.

**Experiencia de la empresa:** El oferente debe tener al menos 5 años de experiencia en la venta y soporte de equipos a los cuales se les brindará el soporte técnico, para lo cual deberán aportar la correspondiente certificación del fabricante.

La empresa oferente deberá poseer como mínimo la certificación premier para lo cual se debe presentar la certificación del fabricante.

**d) Para el ítem 3, el oferente deberá cumplir con lo siguiente :**

**SOBRE LOS SOPORTISTAS OFRECIDOS:**

El oferente debe contar con al menos el siguiente personal certificado de MICROSOFT:

Cantidad	Ingeniero Certificado en Microsoft en:
2	Microsoft Certified Technology Specialist: Windows Server 2008 Active Directory, Configuration
2	Microsoft Certified Technology Specialist: Windows Server 2008 Network Infrastructure, Configuration
2	Microsoft Certified Technology Specialist: Windows Server 2008 Application Infrastructure, Configuration
2	Microsoft Certified IT Professional: Database Administrator (MCITP:DBA)
1	Microsoft Certified Solution Developer (MCSD)
1	Microsoft Certified Application Developer (MCAD)
2	Microsoft Certified Trainer (MCT)
1	Microsoft Certified Share Point 2010 application development
1	MCTS Microsoft SharePoint 2010 configuration

**Para verificar dicha información se debe aportar copia certificada del MICROSOFT Certified Professional Transcript de cada funcionario ofrecido para dar soporte a esta contratación.**

- Todos los Ingenieros deben tener al menos dos (2) años de experiencia laboral en la administración, mantenimiento, implantación y diseño de los productos de Servidor MICROSOFT, tales como Sistema Operativo. Deberá aportarse declaración jurada con mención de los años de experiencia de los consultores así como una lista de referencia que indique Nombre y número telefónico de la empresa y nombre y dirección electrónica del contacto.

**Este documento debe haber sido emitido máximo dentro un plazo de**

**tres meses anteriores a la fecha de propuesta para la apertura de esta oferta firmada por una autoridad administrativa de Microsoft Costa Rica.**

- La empresa oferente debe presentar una certificación extendida por Microsoft, donde se certifique a la empresa como Silver Partner en las especialidades de:
  - Silver Partner: Identity and security,
  - Silver: Learning solutions,
  - Silver: Partner: System Management,
  - Silver: Server Platform
  - Silver Portals and Collaboration

**e) Para el ítem 4**

El oferente debe contar con al menos dos Ingenieros Certificados en VMWARE.

- El ingeniero debe tener al menos dos años de experiencia en la administración, mantenimiento, implantación y diseños de los productos de software de virtualización.
- Deberán presentar copia de la certificación correspondiente del ingeniero.

**III. Presentación de la oferta**

- a. Se debe presentar el timbre de ₡200,00 (Doscientos colones exactos) del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas (Ley 7105) y un timbre de ₡20,00 (Veinte colones exactos) de La Ciudad de Las Niñas (Ley 6496).
- b. Los oferentes podrán concurrir a través de cualquiera de las formas de representación contenidas en el artículo 18 del R.L.C.A.
- c. La vigencia de la oferta deberá ser igual ó mayor a 60 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas.
- d. El plazo de entrega inmediato a partir de recibida la Orden de Inicio por parte del Fiscalizador del Contrato. Sería a partir de la orden de inicio dado por el Órgano Fiscalizador
- e. El oferente en la cotización deberá indicar el desglose de los componentes de la oferta, debiendo presentar los precios unitarios y totales, con las disposiciones estipuladas en los artículos 25, 26, 27 y 52 del RLCA.
- f. Los precios deberán ser ciertos y definitivos, sin perjuicio de eventuales revisiones. Se cotizará la oferta libre de tributos, debiéndose indicar a la vez el

monto total de la oferta, en números y letras coincidentes, en caso de no serlo, se tomará como real el precio indicado en letras. Los precios deberán contemplar como máximo 2 decimales.

- g. El oferente deberá declarar bajo la fe de juramento y entendidos de las sanciones con que la ley castiga los delitos de Perjurio y Falso Testimonio (artículos 311 y 316 del Código Penal) que:
- Que se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales (Art. 65 inciso a) del RLCA)
  - Que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevén los artículos 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa (Art. 65 inciso b del RLCA).
  - Que se encuentra al día en pago de FODESAF y del impuesto a las Sociedades, en este último caso cuando se trate de Personas Jurídicas
- Estas declaraciones se podrán presentar en un documento separado o bien dentro del cuerpo de la oferta.
- h. **Lugar de entrega:** El lugar de entrega del objeto de esta contratación será en las oficinas centrales del TSE, donde indique el órgano fiscalizador.
- i. **Órgano Fiscalizador:** Fungirá como órgano fiscalizador la señora Patricia Chacón Jiménez, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información y comunicaciones (DTIC).
- j. **Modalidad y Forma de Pago:** El pago se hará por mes vencido y de acuerdo a la cantidad de horas mensuales laborales y que se vean reflejadas en el informe mensual que se debe de presentar al órgano fiscalizador, junto con la factura. El tiempo máximo para el pago de facturas, mediante transferencia bancaria, será de TREINTA DÍAS NATURALES, de conformidad con la Directriz No 033-H del 4 de marzo de 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta No. 64 del 1º de abril de 2009) a partir de la presentación de la factura y una vez recibido el bien o servicio de manera definitiva.
- k. **Cláusula Penal:** De presentarse algún atraso en la prestación de los servicios por causas imputables al adjudicatario, se le cobrará un 1% del monto total adjudicado por cada hora de atraso una vez que se requirió el soporte según el estado de alta, media o baja, hasta un máximo del 25% del monto total de lo adjudicado en la línea; salvo en los casos en que el atraso obedeciere a causas no imputables al adjudicatario o razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente demostrado. El monto correspondiente a la cláusula penal será descontado del monto total de las facturas que se encuentren pendientes de pago, según lo dispuesto en los artículos 47 siguientes y concordantes del RLCA.

La ejecución de la caución o la aplicación de la cláusula penal no exime al adjudicatario de la aplicación de las demás sanciones administrativas que prevé el ordenamiento jurídico como lo son las sanciones previstas en los

artículos 99 y 100 de la Ley de Contratación Administrativa y 215 del RLCA, cuando corresponda.

#### IV. CONDICIONES ESPECÍFICAS

- a) El oferente podrá cotizar la línea de su preferencia, ya que la Administración las adjudicará en forma separada.
- b) El oferente deberá consignar en la casilla del precio en la oferta electrónica, el costo unitario por hora de soporte.**
- c) Se podrá concurrir a través de cualquiera de las formas de representación contenidas en el artículo 18 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (RLCA).
- d) Toda oferta deberá suministrar la información completa y suficiente que permita su análisis y estudio comparativo para efectos de adjudicación.
- e) No se permite la cotización parcial de la línea ni el cobro separado del transporte o acarreo.
- f) El oferente en la cotización deberá indicar el desglose de los componentes de la línea, debiendo presentar el precio unitario y total, (con solo dos decimales) los cuales se entenderán como firmes y definitivos. En caso contrario quedara excluida de concurso.
- g) SOBRE HORARIOS: El oferente considerará en su cotización que el servicio (en todas sus modalidades) deberá ofrecerse como mínimo en los horarios indicados en cada uno de las distintas líneas que componen esta contratación.
- h) El Órgano Fiscalizador podrá utilizar la totalidad de las horas a discreción, es decir en trectos a través del tiempo o la totalidad de forma continúa.
- i) CONTROL DEL CONSUMO. El consumo de las horas de soporte técnico se contabilizarán de acuerdo a los detalles de los "Reportes de Servicio" que debe entregar el contratista 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.

#### **V. Adjudicación.**

- El Tribunal Supremo de Elecciones, resolverá este concurso en un plazo que no podrá ser superior al doble del plazo fijado para recibir ofertas; incluyendo las prórrogas que se den. (Artículo 87 y 95 R.L.C.A.).
- Y podrá adjudicar parcialmente esta contratación, según lo establece el artículo 27 del RLCA, así como aumentar las cantidades o bien declarar desierta la contratación.

#### **VI. Sistema de valoración y comparación**

Con las ofertas admisibles para una eventual adjudicación, se procederá a realizar la calificación de cada oferta, aplicando la Metodología de Evaluación siguiente:

##### **Metodología de Evaluación**

##### **Precio 100%**

Las ofertas que cumplan con todos los requisitos solicitados serán evaluadas de la siguiente manera:

El puntaje se calculará de acuerdo a la razón del precio menor por hora soporte dividido entre cada uno de los precios de las ofertas en estudio, multiplicado por 100.

$$\text{Puntaje} = \frac{\text{Menor Precio por hora soporte}}{\text{Precio de la oferta en estudio}} \times 100$$

##### **Notas:**

- Las ofertas deberán cotizarse preferiblemente en colones, moneda de Costa Rica. Sin embargo, si la oferta se cotiza en dólares de los Estados Unidos, para efectos de comparación de las ofertas, la conversión a colones se realizará utilizando el tipo de cambio de venta definido por el Banco Central de Costa Rica al día de la apertura de las ofertas. Para efectos de cancelación de facturas de ofertas cotizadas en dólares se utilizará este mismo tipo de cambio de venta del colón con respecto al dólar vigente a la fecha del pago efectivo.
- El precio se deberá cotizar y se entenderá para todos los efectos, libre de

los impuestos. El oferente deberá indicar el desglose porcentual del factor precio en mano de obra, insumos, gastos administrativos y utilidad (  $P=MO+I+GA+U$  ) que componen el precio cotizado, de manera que permita revisar y resolver en forma rápida y correcta las solicitudes de reajuste que eventualmente formule el contratista.

### **VII. Criterio de desempate de las ofertas**

De conformidad con el artículo 20 de la Ley 8262, se establece como mecanismo de desempate para la adjudicación de la oferta el siguiente:

- Se preferirán a la **PYME** de Producción Nacional.
- Cuando existan dos o más PYME nacionales participando en un mismo procedimiento de contratación administrativa, la Administración preferirá a aquella que tenga mayor valor agregado nacional calculado con la fórmula establecida en el Decreto Ejecutivo número 33305-MEIC-H, denominado Reglamento Especial para la Promoción de las PYMES en la Compras de Bienes y Servicios de la Administración."
- De persistir el empate, la Proveduría establecerá un sistema de rifa entre las ofertas que se encuentren en esa condición en presencia de un asesor legal, el analista encargado y los representantes legales de cada una de las empresas, previa convocatoria. Ante la inasistencia de alguno de los representantes, un funcionario de la Proveduría Institucional tomará su lugar en el sorteo, en el cual se utilizarán porciones de papel de igual tamaño, forma y color y uno de ellos tendrá la palabra ganador.
- La no asistencia de las partes no impedirá la realización de la rifa. De lo actuado se levantará un acta que se incorporará al expediente.

### **VIII. Del Adjudicado o Contratista.**

Una vez en firme el acto de adjudicación el contratista deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- a) El adjudicatario como 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.
- b) El adjudicatario debe indicar las personas, en orden jerárquico, de menor a mayor, a quienes el Órgano Fiscalizador contactará para solicitar servicios de soporte.
- c) El adjudicatario deberá aportar dentro de los 3 días hábiles posteriores a la firmeza del Acto de Adjudicación, y en el caso de resultar ser una empresa lo siguiente:

- Certificación Original de Personería Jurídica y del Capital Social, así como de la distribución de las acciones con vigencia no menor de TRES MESES de emitida.
- Certificación de la propiedad de las Cuotas o Acciones, con vista en los Libros de la Sociedad emitida por un Notario Público.

De los anteriores documentos el contratista podrá presentar copia certificada siempre y cuando indique expresamente el número de expediente de la contratación en la que se encuentran los originales dentro de esta Proveeduría, y que los mismos no tienen más de 1 año de haber sido emitidos y deberá declarar bajo de Fe de Juramento que los datos consignados en las copias de dichas certificaciones se mantienen invariables.

- d) Cuando a criterio debidamente justificado del TSE el contratista no esté cumpliendo con los compromisos de esta contratación, se facultará al TSE para dar por finalizada la contratación de servicios de soporte.
- e) 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 inicio y fin, nombre del técnico que realizó el trabajo, funcionario de la Sección de Infraestructura que lo solicitó y debe adjuntarse copia de todos los Reportes de servicios, con el total de horas consumidas mensualmente. 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 a cargo de la Sección de Infraestructura.
- f) 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 detalla en cada una de las distintas líneas que componen esta contratación.
- g) El TSE cancelará mensualmente la cantidad de horas que se hayan consumido durante ese periodo, previa revisión y aceptación del informe mensual de servicios.
- h) Si el CONTRATISTA incumple con alguna de las condiciones establecidas precedentemente, habrá incurrido, sin más, en causal de incumplimiento de contrato. En estas circunstancias, se procederá de acuerdo con lo establecido en este cartel y la legislación vigente en materia de contratación administrativa.
- i) El contratista tiene el deber ineludible de cumplir las obligaciones laborales y de seguridad social, incluido el pago de los salarios mínimos para sus

trabajadores establecido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, durante todo el periodo de ejecución contractual. La omisión de esta estipulación se tomará como causal de incumplimiento de acuerdo a la Directriz No. 34 del Poder Ejecutivo publicada en La Gaceta No. 39 del 25 de febrero del 2002, haciéndose acreedor el contratista a las sanciones establecidas en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento en éstos casos.

- j) El contratista 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 al Órgano Fiscalizador y deberá contar al menos con la misma experiencia y certificaciones en productos ofrecidos en este cartel
- k) **Para el ítem 3**, 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 Tribunal Supremo de Elecciones para dar por terminado el contrato de servicios de soporte.
- l) El contratista deberá suscribir una cláusula de confidencialidad entre el TSE 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.
- m) 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 contratista ha firmado contratos de confidencialidad con su personal.
- n) Una vez adjudicados los servicios no se aceptarán ampliaciones de los plazos de entrega, salvo que se trate de mejoras, toda documentación aportada debe ser en idioma español, no se aceptarán documentos contruados a partir de páginas de Internet.

### **IX. Garantía de cumplimiento.**

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 Proveeduría, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha en que hubiese recibido requerimiento por escrito de la Proveeduría del Tribunal Supremo de Elecciones. Esta garantía equivaldrá al 5% del monto total adjudicado y tendrá un término de validez de sesenta (60) días naturales que se contarán a partir de la entrega conforme del producto.

En caso de rendir garantía de cumplimiento en efectivo, deberá aportar el número de licitación para que la Contaduría emita dos comprobantes, un original para el adjudicatario para que posteriormente solicite la devolución correspondiente, y una copia que el adjudicatario debe entregar en la Proveeduría. En el caso que sea en colones, puede hacer el depósito en la cuenta N° 001-0132062-9 del Banco de Costa Rica y cuando se trate de dólares, puede hacer el depósito en la cuenta No. 100-02-000-621441, del Banco Nacional, en cualquier caso, debe presentar el recibo emitido por el banco en la Contaduría (Área de Tesorería) para que esta a su vez emita los comprobantes indicados en este punto.

En el caso de aportar la garantía en una modalidad distinta al efectivo, deberá presentar el documento original y una fotocopia, la Contaduría emitirá dos comprobantes, el original es para el adjudicatario y una copia es para adjuntarle la fotocopia del documento de garantía para que el adjudicatario los entregue en la Proveeduría.

## **X. CONDICIONES DEL CONTRATO:**

**10.1 Plazo del contrato:** Para esta contratación: será por las horas de soporte adjudicadas que se indican en cada una de las líneas durante un año, o bien se tendrá por finalizado el contrato una vez consumidas las horas adjudicadas.

**10.2 Reajuste de Precios:** Para efectos de una eventual revisión de precios, para el caso específico de ofertas presentadas en colones costarricenses, el oferente deberá considerar en su oferta la propuesta de una fórmula matemática para ese fin, incluyendo un presupuesto detallado de cada uno de los componentes del precio ofertado. La Administración se reserva el derecho de aceptar dicha propuesta o de solicitar información adicional que permita validar o rechazar lo argumentado, esto según la normativa vigente en materia de contratación.

La Administración se reserva el derecho de rechazar al momento de la recepción, aquel producto que no cumpla con los requisitos de calidad, presentación y condiciones técnicas; siendo obligación del proveedor corregir tal circunstancia en un plazo no mayor a 24 horas posteriores a la comunicación de dicha condición.

**XI. Sanciones:** Conforme lo establece el capítulo X de la Ley de Contratación Administrativa. Los contratistas que durante el curso de los procedimientos de contratación, incurran en las causales previstas en dicho capítulo, serán sancionados con apercibimiento e inhabilitación, según corresponda, de conformidad con lo establecido en el Art. 215 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

**XII. Cesión de la Contratación:** Los derechos y obligaciones derivados de un

contrato en ejecución o listo para iniciarse, podrán ser cedidos a un tercero, siempre y cuando no se trate de una obligación personalísima. En todo caso, la cesión debe ser autorizada por la Administración mediante acto debidamente razonado. Cuando la sesión corresponda a más de un 50% del objeto del contrato, independientemente del avance en su ejecución, deberá ser autorizada por la Contraloría General de la República. (Art. 209 del R.L.C.A.)

**XIII. Formalización:** Se advierte a los participantes que cuando la estimación de la adjudicación se encuentre sujeta de aprobación interna por parte del Departamento Legal del Tribunal Supremo de Elecciones o requiera refrendo por parte de la Contraloría General de la República, se deberá elaborar el contrato respectivo, de acuerdo con el Reglamento de Refrendos de las Contrataciones Administrativas, emitido por el Ente Rector, publicado en La Gaceta No. 202 del 22 de octubre de 2007.

Antes de la suscripción del contrato el adjudicatario deberá rendir la garantía de cumplimiento en los términos establecidos en el presente cartel.

**XIV. Timbres y Pedido:** El adjudicatario deberá cancelar el pago de especies fiscales equivalente al 0,25% del monto adjudicado. Dichas especies fiscales deberán ser presentadas dentro de los 2 días siguientes a la firmeza del acto de adjudicación. La Orden de Compra se notificará mediante Comprared 2.0

---

Lic. Ronny Jiménez Padilla  
Subproveedor Institucional