



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Subárea Gestión Administrativa
Teléfono: 2539-0140 / git_dtic_sgc@ccss.sa.cr

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
SUBÁREA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**CARTEL DEFINITIVO
Licitación Abreviada N°
2018LA-000021-1150**

OBJETO:

Servicios de Soporte para Equipo de Cómputo de Oficinas Centrales de la CCSS y unidades adscritas, según demanda.

FECHA MÁXIMA PARA LA RECEPCIÓN DE OFERTAS

19 de diciembre de 2018
HORA: 10:00 a.m.

LUGAR DE RECEPCIÓN DE LA OFERTA: DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, OFICINAS CENTRALES, EDIFICIO JENARO VALVERDE MARÍN (EDIFICIO ANEXO), PISO 2.

Horario: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. y viernes de 07:00 a.m. a 03:00 p.m.

**SAN JOSÉ, COSTA RICA
Diciembre, 2018**



Licitación Abreviada
No. 2018LA-000021-1150

OBJETO: “Servicios de Soporte para Equipo de Cómputo de Oficinas Centrales de la CCSS y unidades adscritas, según demanda”

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Caja Costarricense de Seguro Social debidamente autorizada por la Gerencia Infraestructura y Tecnologías, le solicita presentar su oferta de forma física en nuestras oficinas, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, ubicadas en Oficinas Centrales en el Edificio Anexo (Lic. Jenaro Valverde), piso 2, Subárea Gestión Administrativa, para la presente compra.

Se adjuntan 27 páginas con las Condiciones Técnico-Específicas, Especificaciones Técnicas y Método de Evaluación de Ofertas (Capítulos I, II y III respectivamente), para un total de 32 páginas. Este Cartel consta de un Ítem único.

Fecha y hora máxima para la recepción de ofertas:	Fecha: 19 de diciembre de 2018 Hasta las: 10:00 a.m.
----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

Marco Normativo: Rige para este concurso la legislación vigente aplicable a la materia. En lo no previsto en el presente cartel, tutelarán las “*Condiciones Generales para la contratación administrativa institucional de bienes y servicios desarrollada por todas las unidades desconcentradas y no desconcentradas de la Caja Costarricense de Seguro Social*”, aprobadas por la Junta Directiva, en artículo 6º, sesión 8335 del 26 de marzo de 2009, circular N° 15172 del 30 de marzo de 2009. Modificaciones: Artículo 31, sesión 8369 del 6 de agosto de 2009, publicado en la Gaceta N° 160 del 18 de agosto de 2009; Artículo 17 sesión 8439 del 22 de abril de 2010; publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 86 del 15 de mayo de 2010 y artículo 3 de la sesión 8693, celebrada el 6 de febrero del 2014, publicado en La Gaceta No. 53 el 17 de marzo del 2014).

Localización web: http://www.ccss.sa.cr/arc/normativa/188/Condiciones_Generales.zip

Recibo de notificaciones por correo electrónico: Con base a la Directriz GL-45.319-2017 | GA-41811-2017 | GIT-7787-2017, del 11 de mayo de 2017, y acorde con las políticas institucionales relativas al uso y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en todo el ámbito de la gestión se establece como medio para el envío y recibo de notificaciones de documentos firmados digitalmente el siguiente correo electrónico: git_dtic_sgc@ccss.sa.cr, en un horario de: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. y viernes de 07:00 a.m. a 03:00 p.m.

La Subárea Gestión Administrativa enviará las comunicaciones relativas a la presente compra por dicho medio. Para todos los casos se solicita que el correo enviado por ésta Subárea, sea confirmado por el mismo medio de forma inmediata.

Indicación de No. de Proveedor: En Oferente debe indicar el número de proveedor con el que se encuentra inscrito en la CCSS. En caso de no estar inscritos en el Registro de Proveedores en el código correspondiente al ítem ofertado de esta contratación, deberán formalizar el trámite ante la Subárea Registro Institucional de Proveedores del Área de Planificación de Bienes y Servicios, Dirección Técnica de Bienes y Servicios, Piso 12, Edificio Lic. Laureano Echandi Vicenti, Oficinas Centrales, teléfono 2539-1214 o bien al correo: rp_ccss@ccss.sa.cr .



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Subárea Gestión Administrativa
Teléfono: 2539-0140 / git_dtic_sgc@ccss.sa.cr

El código en los que debe inscribirse es el siguiente:

- 0-03-10-0048

La vigencia mínima de la oferta debe ser de 90 días hábiles.

Favor presentar con su oferta el Formulario No. 1 adjunto, debidamente lleno y suscrito por un representante legal del oferente.

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Subárea Gestión Administrativa

Máster Endry Núñez Salas
Jefe
Subárea Gestión Administrativa

Lic. Andrés Ruiz Argüello
Analista
Subárea Gestión Administrativa



Formulario No. 1

**Licitación Abreviada
No. 2018LA-000021-1150**

OBJETO: “Servicios de Soporte para Equipo de Cómputo de Oficinas Centrales de la CCSS y unidades adscritas, según demanda”

Yo, _____, cédula de identidad _____, en mi calidad de apoderado generalísimo sin límite de suma de la empresa _____, cédula jurídica _____, presento ante ustedes oferta formal para el presente concurso.

Declaro bajo gravedad de juramento que:

1. Conozco y cumplo con todas y cada una de las condiciones y términos de la contratación, de acuerdo con lo estipulado en el cartel que rige esta contratación.
2. Acepto la vigencia de la oferta establecida en el cartel.
3. Acepto la forma de pago establecida en el cartel.
4. Acepto el plazo de entrega establecido en el cartel.
5. Acepto las multas y cláusulas penales establecidas en el cartel.
6. Mi representada no está afectada por ninguna de las prohibiciones establecidas en los artículos 22 y 22 bis de la Ley de Contratación Administrativa.
7. Mi representada se encuentra al día en el pago de los impuestos nacionales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
8. Mi representada cumple con las obligaciones laborales y de seguridad social, impuestas por el derecho costarricense, a favor de sus trabajadores, de acuerdo con el régimen institucional aplicable.
9. Mi representada se encuentra al día en el pago de cualquier deuda u obligación con la Caja, así como de aquellos arreglos de pago formalizados para atender las mismas.
10. La Mercadería entregada por mi representada y que ha sido rechazada por las instancias técnicas y administrativas de la Caja fue retirada de las bodegas de la institución, propias o alquiladas. En caso de que en contratos anteriormente suscritos entre la Caja y mi representada que ahora participa como oferente, las instancias técnicas de fiscalización hubieren rechazado la mercadería por razones imputables a mi representada, se retirará la mercadería que se encuentra en el Almacén u otra instalación de la Caja. El retiro de la mercadería se hará dentro del plazo que tiene la Administración para concluir la recomendación técnica de esta contratación, sin costo alguno para la Institución, so pena de exclusión.

Firma



Identificación del oferente:

Nombre de la empresa:	
Número proveedor en la CCSS:	
Número cédula jurídica de la empresa:	
Nombre del representante legal:	
Número de identificación del representante legal:	

Dirección de la empresa oferente:

Ciudad:	
Barrio:	
Calle:	
Número:	
Otras señas:	

Comunicaciones (para recibir notificaciones):

Teléfonos:	
Correos electrónicos:	
Apartado postal:	
Facsímile:	

Lugar y fecha

Firma del representante legal de la empresa oferente



Servicios de Soporte para Equipo de Cómputo de Oficinas Centrales de la CCSS y unidades adscritas, según demanda

N.º Ítem	Unidad	Cantidad	Descripción del bien o servicio
1	Meses	12	Servicios de Soporte para Equipo de Cómputo de Oficinas Centrales y unidades adscritas, según demanda.

Capítulo 1: Condiciones Técnico – Específicas

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
1.	Presentación de la Oferta			
1.1.	<p>La contratación cuenta con un monto máximo autorizado de consumo anual de \$300.000,00 (trescientos mil dólares).</p> <p>La Caja Costarricense de Seguro Social (en adelante LA CAJA) realizará la contratación de servicios de soporte para equipo de cómputo de Oficinas Centrales y unidades adscritas, con entrega según demanda, con un pedido inicial de 10 técnicos. Los cuales se dividen en 5 técnicos con entrega inmediata y los otros 5 restantes con fecha de inicio de servicios a partir del 21 de marzo de 2019.</p> <p>Adicionalmente bajo la modalidad de entrega según demanda, LA CAJA podrá solicitar la incorporación de técnicos adicionales durante la vigencia del contrato.</p> <p>Por lo anterior, se deberá indicar el precio unitario mensual (entiéndase salario de 30 días) de cada técnico, estableciendo que serán diez técnicos de planta, con opción a solicitar el crecimiento adicional según demanda, con posibilidad de crecer hasta el monto máximo anual autorizado.</p>			
1.2.	Cualquier alternativa que se desee proponer deberá hacerse clara y totalmente separada de la oferta base y se evaluará solo si la oferta			





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	base cumple con las características solicitadas, y obtiene el mayor puntaje al momento de aplicar el método de evaluación. La cotización de una alternativa no debe hacer alusión a lo ofrecido en la oferta base u otras alternativas, sino que deberá detallarse cada una en forma independiente.			
1.3.	La información adjunta deberá tener claramente identificado los componentes que se están contratando.			
1.4.	La Caja Costarricense de Seguro Social se reserva el derecho de comprobar la validez de la información aportada por el oferente, para lo cual el mismo debe colaborar en la transparencia del proceso de contratación. La falta de colaboración o la presentación de información falsa, por parte del oferente, es causal de exclusión de su oferta y de la aplicación del procedimiento que corresponda.			
1.5.	La oferta debe ser redactada en el idioma español. Cuando los documentos originalmente fueron redactados en otro idioma, deben ser traducidos al español por el oferente utilizando un traductor oficial.			
1.6.	La oferta debe presentarse de acuerdo con el orden y número de ITEM que indica el cartel, señalando cada característica en el apartado correspondiente. Esta información debe concordar con la de los catálogos, panfletos y documentos complementarios.			
1.7.	La información adjunta debe tener claramente identificado el servicio ofrecido y el ITEM a que corresponde.			
2.	Requisitos para los oferentes			
2.1.	La empresa oferente debe cumplir y aportar la información que permita verificar lo siguiente:			
2.2	El oferente debe estar instalado en el país, debidamente establecido y consolidado. Para constatarlo se deberá indicar: <ul style="list-style-type: none">• Dirección Física de la Empresa.• Número de Teléfono.• Correo electrónico.			



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Jefe de Área de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección URL de la página web de la empresa. • Nombre del Contacto. • Debe estar inscrito como Proveedor de la Caja Costarricense de Seguro Social. 			
2.3.	Se debe aportar una lista que indique el nombre de las entidades donde el oferente brinde servicios similares al objeto de esta compra, se debe indicar si la empresa u organización pertenece al sector privado o al gobierno, nombre del contacto encargado de administrar el contrato, número de teléfono, asimismo para los contratos de gobierno debe indicar el número de contratación.			
2.4	<p>El oferente debe demostrar que ha ofrecido un servicio de calidad, para esto debe presentar al menos tres cartas de recomendación originales y certificadas de sus clientes, que demuestren la experiencia positiva en el servicio brindado. Las referencias deben contener como mínimo:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Fecha de emisión. b) Datos generales del cliente al que se brinda el servicio (nombre de la empresa, dirección, teléfono, nombre del contrato actual). c) Período de tiempo en el que se ha brindado el servicio. d) Descripción breve del trabajo que se realizó. e) Nombre del responsable del servicio por parte del cliente. f) Referencia sobre la calidad del servicio prestado por la empresa oferente. Sólo se aceptan aquellas que indiquen que el proyecto fue recibido a satisfacción. g) Firma de un representante de alto nivel de la empresa con suficiente criterio técnico para expresarse sobre la solución brindada. Debe indicar el cargo que ocupa. 			



Responsable Lic. Melvin Cascante Morales, Master
 Referir al área de soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
3.	Condiciones de admisibilidad			
3.1.	Para que la oferta sea admitida, el oferente debe acatar en forma obligatoria las condiciones de admisibilidad que se presentan en este capítulo.			
3.2.	El oferente debe contar con al menos 3 contratos vigentes, por servicios similares al objeto de esta compra en el mercado nacional, donde la contratación sea de al menos 5 técnicos destacados en sitio. Del total de estos 3 contratos, al menos 1 contrato debe encontrarse vigente en el sector público.			
4.	Organización del contratista El oferente debe indicar el nombre del responsable gerencial de la contratación y describir cómo será la línea de comunicación con el equipo de trabajo que la Caja designe.			
5.	Plazo de inicio y entrega de los servicios			
5.1.	<p>Pedido Inicial: La fecha de inicio de los servicios solicitados en el pedido inicial, que incluye los primeros 05 técnicos, será de forma inmediata, entiéndase por inmediata el 5 día hábil siguiente a la notificación de la disponibilidad de retiro de contrato.</p> <p>La fecha de inicio de los servicios para los restantes 05 técnicos del pedido inicial es el día 21 de marzo del 2019, día siguiente a la finalización del Contrato actual de Mantenimiento. Dos días hábiles posteriores a la notificación de la disponibilidad de retiro del contrato, se debe sostener una reunión con el encargo general del contrato y el contratista, a efectos de establecer los mecanismos de inicio de la nueva contratación. Además, dos días hábiles posteriores a la notificación de la disponibilidad de retiro del contrato, se debe realizar lo necesario para instalar la herramienta que se utilizará para la gestión de incidencias, y la respectiva capacitación a todos los usuarios que se indique.</p> <p>En el caso de la notificación de disponibilidad</p>			





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	de retiro de la orden de compra o contrato fuese expedida en fecha posterior al 21 de marzo del 2019, la recepción del servicio se llevará a cabo a los tres días hábiles posteriores a la notificación de la disponibilidad del retiro del contrato y la reunión de previa al inicio del servicio se debe realizar el día hábil siguiente a la notificación de la disponibilidad de retiro del contrato.			
6.	Forma de Entrega:			
6.1.	El día que dé inicio la contratación, el contratista debe: <ol style="list-style-type: none">1) Presentar a todo el personal solicitado (10 técnicos titulares y al menos 5 técnicos suplentes) para la ejecución de las labores que se requieren al encargado General del Contrato. Este personal se presentará en el Piso 11 del Edificio Anexo de Oficinas Centrales a las 8:00 a.m. Además, debe presentar la hoja de delincuencia de cada uno de los técnicos.2) Además, se debe tener instalada y en funcionamiento la herramienta de software especializada en la gestión de incidencias. Además, lo necesario para el registro de los reportes y elaboración de los informes respectivos.3) El contratista debe suministrar los equipos de cómputo para uso de los técnicos y las herramientas y/o suministros para realizar las tareas de soporte.4) El contratista debe suministrar a cada uno de los técnicos y al enlace que se defina como contraparte de la CAJA, un Walkie-talkie con el fin de facilitar la comunicación mientras se encuentran			



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	<p>en los edificios principales de la CAJA y adscritos.</p> <p>Una vez verificados estos aspectos, el Encargado General del Contrato procederá a crear un acta en el que se documente que se verificó el cumplimiento de los puntos indicados anteriormente.</p>			
6.2.	<p>Gestión de casos</p> <p>La herramienta de software especializada en la gestión de incidencias es el medio que se utilizará para llevar el control de los casos de soporte de equipo de cómputo generados y a su vez asignarlos a los técnicos para que procedan con su atención.</p> <p>A dicha herramienta debe brindarse acceso al personal de la CAJA. que el encargado general del contrato designe.</p> <p>Todas las solicitudes ingresaran por medio de la Mesa de Servicios de la DTIC.</p> <p>Para cada incidente, la herramienta debe generar un registro que contenga al menos los siguientes datos: nombre de la persona que reporta, correo electrónico, número de placa, marca y modelo del equipo que se está atendiendo, indicar si el problema es de hardware o software, fecha y hora en la que se inició la atención del reporte, técnico que atiende el reporte, así como la descripción del problema reportado por el usuario interno.</p> <p>Una vez atendido el reporte la herramienta debe implementar algún mecanismo en que el usuario final o funcionario de la Subárea de Soporte a Usuario Final cierre los incidentes, dando fe de que la incidencia fue resuelta a satisfacción.</p> <p>El cierre de los casos en la herramienta debe</p>			



Responsable: Lic. Melvín Cascante Morales, Master
Jefe Subárea de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
6.3.	<p>ser realizado por el personal de la CAJA.</p> <p>El contratista debe generar una boleta digital (en una tableta o dispositivo portátil) por cada solicitud de servicio que le sea asignada.</p> <p>Dicha boleta debe ser firmada por el usuario interno como garantía de la prestación del servicio.</p> <p>La boleta de servicio debe indicar nombre de la persona que reporta, correo electrónico, número de placa, marca y modelo del equipo que se está atendiendo, indicar si el problema es de hardware o software, fecha y hora en la que se inició la atención del reporte, técnico que atiende el reporte, así como la descripción del problema reportado por el usuario interno.</p> <p>Una vez atendido el reporte, debe constar en la boleta digital la firma del usuario con la aceptación del trabajo realizado; además de la fecha y hora de finalización, así como el tiempo invertido.</p> <p>Al cerrar la incidencia, una copia digital de la boleta debe llegar vía correo electrónico al usuario.</p>			
6.4.	<p>Como parte de la contratación debe entregarse los siguientes productos (requisito para proceder con el pago mensual):</p> <ul style="list-style-type: none">Informe Mensual de labores realizadas indicando <p>Apartado 1, Mes del reporte, número de placa del equipo atendido, tipo de fallas atendidas, responsable del equipo, día y hora en que se reportó la falla y hora en que se atendió. Dicho reporte debe de generarse a partir de la información almacenada en la herramienta de gestión de incidentes.</p> <p>Copia de la planilla de seguro social para</p>			



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Jefe de Área de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	corroborar la contratación de los técnicos y que se cumpla con el pago de las obligaciones patronales.			
6.5.	Con el fin de velar por el cumplimiento de los estándares institucionales en cuanto al nombre de los equipos y software mínimo a instalar en las estaciones de trabajo, el contratista, debe ajustarse a los estándares que brinde el Área de Soporte Técnico,			
7.	Lugar de Entrega: El contratista debe brindar Soporte de Equipo de Cómputo en sitio para Oficinas Centrales (unidades pertenecientes a Gerencia Médica, Gerencia Financiera, Gerencia Administrativa, Gerencia de Logística, Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, Presidencia Ejecutiva, Junta Directiva) y edificios aledaños: <ul style="list-style-type: none">• Jenaro Valverde.• Laureano Echandi.• Edificio Jiménez (altos Panadería Trigo Miel, cercanías Plaza de la Cultura).• Edificio Torrejón (altos Sucursal Grupo Nación, avenida primera, San José Centro).• Edificio Garita Carboni (25 mts oeste de las oficinas centrales del INS)• Edificio Da Vinci (costado este del edificio Jenaro Valverde, Oficinas Centrales)• Edificio El Hierro, (antiguas instalaciones de La Artística), avenida segunda.• Unidades de sede adscritas a Junta Directiva.• Edificio Mereida (Contiguo a la Cruz Roja, cercanías del Ministerio de Salud, del costado oeste Parque de la Merced 200 m al sur).• Uruca contiguo al Hospital México: Almacén General y las unidades pertenecientes a las Gerencias Administrativa, Logística e Infraestructura y Tecnología.			



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Jefe Subárea de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	<ul style="list-style-type: none"> • Torre Este Hospital Calderón Guardia (Funcionarios de la DAI). • Sabana, sobre el bulevar Centro de atención de emergencias y desastres (CAED). • Almacén General, ubicado en San Francisco de Dos Ríos. • Oficina de Seguros en Moravia, cercanías de Lincoln Plaza. • Archivo Financiero en Desamparados • Edificio Solera Bennett, diagonal al Hotel Aurola Holiday Inn, San José Centro. • Edificio ESAN, 450 mts sur de la entrada principal de la CAJA, San José, calle 5, avenidas 10 y 12 (edificio blanco de 3 pisos). • Laboratorio de Pruebas de Paternidad: San José, distrito Merced, Cs 16-20 Avenida 0, Edificio Joissar, tercer piso a la izquierda. • Clínica Oftalmológica: La Uruca, costado sureste del Hospital México. • Banco Nacional de Sangre: Costado Sur de la Iglesia Católica de Zapote. • Centro de Desarrollo Social (CEDESO): Frente a la Clínica Carlos Durán, 500 metros este de Plaza Víquez, avenida 26, San José. • Unidades Adscritas a la Auditoría <ul style="list-style-type: none"> ○ Oficina Hospital San Juan de Dios ○ Oficina Hospital Calderón Guardia ○ Oficina Hospital México ○ Oficina Hospital Psiquiátrico (Pavas) ○ Oficina Hospital Max Peralta (Cartago) ○ Oficina Hospital San Vicente Paúl (Heredia) ○ Oficina Dirección Regional Sucursales Norte (Alajuela) 			



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
 Jefe del Área de Soporte a Usuarios

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

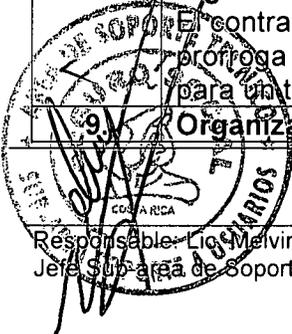
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	<p>En caso de que las unidades incluidas en el presente listado se trasladen a otra ubicación, igualmente se dará el servicio de soporte en su nueva ubicación.</p> <p>Debido a que ciertos inmuebles no son propios de la institución, puede darse la inclusión o modificación de los sitios del anterior listado, con la salvedad que son sitios pertenecientes a Oficinas Centrales de la CAJA y que pueden ubicarse en un rango de 15 Km a la redonda.</p> <p>Con el fin de minimizar los traslados a otras unidades y en procura de dar un servicio más oportuno, para las unidades fuera del rango de los dos edificios principales de Oficinas Centrales, se procederá en primera instancia a atender las incidencias de forma remota. En caso de que se requiera una mayor atención, se procederá a cerrar el caso, indicando que se debe dar una atención en sitio, por lo que se programará una visita en sitio para el día siguiente hábil.</p> <p>Todos los accesos remotos serán asignados por la Mesa de Servicio de la DTIC, y deben de realizarse desde el lugar que designe la Administración como estancia de los técnicos</p> <p>El día del inicio de los servicios, todos los técnicos que conforman el pedido inicial deben presentarse en las instalaciones de la Subárea Soporte a Usuarios de la Caja Costarricense de Seguro Social (Oficinas Centrales – ubicada actualmente en avenida segunda entre calles 5 y 7 Edificio Jenaro Valverde piso 11)</p>			
8.	Vigencia de la Contratación: El contrato será por un año, con posibilidad de prórroga hasta dos periodos iguales de un año, para un total de tres años.			
9.	Organización dentro de la Institución			

Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Jefe Subárea de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

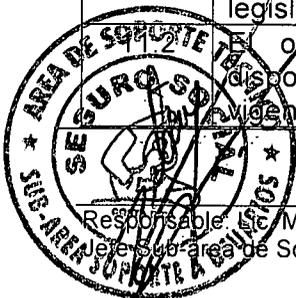
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	Los servicios emanados del presente contrato serán administrados por la jefatura responsable de la Sub-área de Soporte Usuarios, el Lic. Melvin Cascante Morales, MSc. o en su defecto quien se encuentre sustituyéndolo. Para cualquier aspecto de coordinación, podrán contactarlo al teléfono 2539-0513.			
9.1.	Las reuniones de trabajo entre el contratista y los representantes de la Caja Costarricense de Seguro Social se deben realizar en las instalaciones de la Subárea Soporte a Usuarios de la Caja Costarricense de Seguro Social (Oficinas Centrales - ubicada actualmente en avenida segunda entre calles 5 y 7 Edificio Jenaro Valverde piso 11) El encargado General del Contrato confirmara el lugar y hora al contratista con un día hábil de anticipación.			
10.	Organización del contratista El oferente debe indicar el nombre del líder de los técnicos en sitio, y del responsable de la contratación, además debe describir cómo será la línea de comunicación con el equipo de trabajo que la CAJA designe como contraparte. El líder técnico debe ser uno de los técnicos titulares que ofrezcan para esta contratación, así mismo se deberá indicar el nombre del líder suplente en caso de ausencia del titular.			
11.	Aspectos Generales			
11.1	Entre el personal del CONTRATISTA y LA CAJA no existirá relación laboral alguna, por cuanto el patrono seguirá siendo EL CONTRATISTA y es a éste a quien le corresponden todas las obligaciones inherentes al "patrono" de acuerdo con la legislación aplicable.			
	El oferente debe cumplir con todas las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, incluido el pago de las obligaciones			



Responsable Lic. Melvin Cascante Morales, Master
de la Sub-área de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	de aseguramiento de sus trabajadores en los Regímenes de Enfermedad y Maternidad, así como, Invalidez Vejez y Muerte.			
11.3	El oferente debe brindar declaración jurada según se indica en el artículo 22 de la Ley de Contratación Administrativa y Artículo 65 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.			
11.4	El oferente que resulte adjudicado no podrá ceder, vender o traspasar, el contrato objetivo de este concurso, a no ser que cuente con el consentimiento de la CAJA.			
11.5	La administración mediante la Sub-área de Soporte Usuario, se reserva el derecho de dar por terminado el contrato cuando lo considere pertinente, en base a anomalías o incumplimientos en el soporte, bajo el amparo de la legislación respectiva.			
11.6	La CAJA se reserva el derecho de sustituir los equipos en caso de ser necesarios, conservando las mismas condiciones de soporte del equipo original, para lo cual el encargado general del contrato notificará al contratista dicho cambio.			
12.	Requisitos que deben cumplir respecto de los técnicos solicitados para brindar el servicio			
12.1	<p>Dada la naturaleza de esta contratación y el volumen de equipos que requieren el soporte, el oferente deberá mantener en sitio la totalidad de técnicos titulares contratados en el lugar asignado o lugares asignados por la administración para efectuar los servicios de soporte de equipo de cómputo. Inicialmente, se contratan en planta 10 técnicos, y la CAJA podrá solicitar el crecimiento según demanda.</p> <p>Las solicitudes de inclusión de técnicos se realizarán mediante oficio dirigido al contratista por parte de Encargado General del contrato con al menos 1 día de antelación. Para las solicitudes de exclusión de técnicos se</p>			



Responsable: Lic. Marvin Cascante Morales, Master
Jefe Sub-área de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	<p>realizarán mediante oficio dirigido al contratista por parte de Encargado General del contrato con al menos 10 días de antelación.</p> <p>El contratista debe contar una nómina de 5 técnicos suplentes, con el fin de cubrir ausencias justificada por enfermedad, períodos de vacaciones o por algún caso fortuito o de fuerza mayor. Estos técnicos sustitutos deben cumplir con los requisitos mínimos o superiores a los establecidos en el presente cartel, para que sea aceptado dentro de la oferta.</p>			
12.2	En el caso de crecimiento, el contratista podrá utilizar los técnicos suplentes para incluirlos como titulares, y posteriormente el oferente deberá presentar los atestados para la incorporación de un nuevo suplente. Los plazos para sustitución se rigen de acuerdo con el punto 12.9. del capítulo I de este cartel			
12.3	El oferente debe aportar el listado y calidades académicas y de experiencia de los técnicos ofrecido para la realización de los trabajos de soporte. El listado debe contener el nombre completo, cédula, título que lo acredite para el trabajo a realizar y certificaciones acreditadas.			
12.4	<p>Todo el personal ofrecido para esta contratación debe poseer un título de Técnico Medio de Educación Diversificada en una carrera afín a las labores propias de mantenimiento/instalación de equipo de cómputo, brindado por el Ministerio de Educación Pública (MEP), Instituto Nacional de Aprendizaje (I.N.A.), Universidades Públicas o Centros Parauniversitarios avalados por el Ministerio de Educación Pública (MEP) o certificación de CompTIA IT Fundamentals.</p> <p>Debe poseer el grado mínimo de Bachiller en Educación Media o el Tercer año de Secundaria aprobado.</p>			



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Sub-área de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	Cada técnico ofertado debe contar con al menos 1 año de experiencia comprobada en labores de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.			
12.5	El oferente debe garantizar que el técnico que preste el servicio esté debidamente identificado con un carné que lo identifique como personal de la empresa.			
12.6	La Administración se reserva el derecho de exigir al Contratista la sustitución inmediata del técnico que su desempeño no satisfaga las necesidades del servicio brindado.			
12.7	Durante la prestación del servicio provisto por el contratista no podrá desarrollar actividades de venta de equipos a funcionarios de la CAJA. que se encuentran en los edificios en los que se brinda el servicio. Por ningún motivo y en ninguna circunstancia el personal provisto por el adjudicatario podrá realizar trabajos de índole personal tal como revisión de equipos de funcionarios, asesorías y otros en las instalaciones de la CAJA. en las que se brinda el servicio de soporte requerido. El encargado general del contrato podrá solicitar la sustitución del personal cuando se demuestre o sospeche que se han transgredido las reglas descritas anteriormente.			
12.8	En caso de ausencia de los técnicos indicados como titulares, el contratista deberá realizar las gestiones correspondientes para cubrir la ausencia de manera inmediata a fin de cumplir con el horario establecido para la prestación del servicio, para lo cual debe comunicar en primera instancia por correo electrónico o telefónicamente la ausencia al Encargado General del Contrato, con el nombre del técnico suplente encargado de cubrir la ausencia del titular, según lo establecido en el punto 9.1. El día hábil siguiente deberá presentar el oficio formal con la justificación y el periodo a cubrir por el personal suplente.			
	En caso de que el contratista ya sea que uno			



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Jefe Subárea de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	<p>de los técnico suplentes se incorporó como titular a petición de la CAJA o por un caso fortuito o fuerza mayor necesite sustituir de forma permanente el personal asignado a la contratación; debe justificar completamente y por escrito el cambio, ante el Encargado General del Contrato, presentando toda la documentación que la CAJA requiera (certificados y currículo), para verificar que el personal ofrecido cuente con los mismos requisitos o superiores al técnico a sustituir. El contratista necesitará la aprobación por escrito del Encargado General del Contrato, quien comunica la aceptación o no del cambio en un plazo no mayor a 3 días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud. En el caso que el técnico ofrecido no sea aceptado por el Encargado General del Contrato, el contratista debe presentar un nuevo candidato en un periodo no mayor a 3 días hábiles. En caso de que la sustitución sea de un técnico titular, este deber ser cubierto de manera inmediata por uno de los técnicos sustitutos validados dentro de la contratación, hasta que se formalice la sustitución de forma permanente.</p>			
12.10	<p>La CAJA se reserva el derecho de solicitar el cambio de los responsables técnicos ofrecidos, durante el periodo de la contratación por las siguientes razones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cuando el contratista o los técnicos no cumplan con las normas de orden y disciplina de la institución, así como las normas de aseo y ornato (corte de cabello, uñas limpias y cortas, presentación del uniforme, baño diario, limpieza bucodental, prohibición de uso de piercing (aretes), etc.) <p>En el momento que el servicio brindado no sea a satisfacción de la CAJA</p>			



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Jefe del Área de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
13.	Documentos que debe de aportar el oferente y/o contratista			
13.1	El oferente debe aportar el currículo vitae y copia de los atestados que acrediten al personal ofrecido para las labores de soporte de equipo de cómputo cumplen con los requisitos solicitados en este cartel.			
13.2	El contratista deberá demostrar que cada técnico ofrecido está cubierto por una póliza de riesgos del trabajo en caso de sufrir un accidente laboral. Dicha documentación se debe entregarla el día de inicio de la prestación del servicio.			
14.	Procedimiento de calidad en la ejecución del contrato			
14.1	El encargado General del Contrato verificará los reportes asignados contra los reportes atendidos, de manera que se controle y conozca la atención de las necesidades de los usuarios finales.			
14.2	El Encargado General del Contrato velará por el cumplimiento de los tiempos de atención y resolución de los reportes.			
15.	Cláusulas de compras verdes Gestión Ambiental.			
15.1	El oferente debe de comprometerse mediante una declaración jurada al reciclaje los empaques de los materiales de limpieza, cuando ya no sean útiles para la CAJA, indicando en la oferta el mecanismo a aplicar para estos efectos respetando la legislación vigente en materia ambiental.			
15.2	La presentación de informes por parte del contratista, así como cualquier documentación relacionada con la contratación, debe ser entregando únicamente un original impreso, y las copias correspondientes, por medios electrónicos y certificados mediante la implementación de firma digital.			
	Los equipos asignados a los técnicos deben quedar apagados fuera del horario laboral.			



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Jefe Sub-área de Soporte a Usuarios



N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
15.4.	<p>El contratista debe generar una boleta digital (en una tableta o dispositivo portátil) por cada solicitud de servicio que le sea asignada. Dicha boleta debe ser firmada por el usuario interno como garantía de la prestación del servicio. Además, una copia digital de la boleta debe llegar vía correo electrónico al usuario.</p> <p>El detalle de la tableta o dispositivo portátil debe ser indicado en el ítem 21. Desglose del precio.</p>			
15.5	<p>Las copias de las ofertas deben ser en formato digital. Por tanto, no se aceptarán copias de las ofertas en forma física.</p>			
16.	<p>Cláusulas Penales Se penalizará con un 5% sobre el monto de la factura del primer mes hasta un máximo de un a un 25%, por cada hora de atraso en el inicio de la prestación de los servicios, contadas partir de las 7:00 a.m.</p> <p>El cobro de la cláusula penal se rebajará del monto de las facturas pendientes de pago, previo a la aplicación del procedimiento sumario.</p>			
17.	<p>Multas por incumplimientos en la ejecución del contrato.</p>			
17.1	<p>Una vez vencida la hora establecida para la atención de fallas, se multará con un 5% hasta un máximo de un 25% del monto de la factura del mes correspondiente, por cada hora de retraso.</p>			
17.2.	<p>Por cada hora de ausencia de la totalidad de los técnicos en sitio, en el horario establecido de 7 a.m. a 5 p.m., se multará con un 5% hasta un máximo de un 25% del monto de la factura del mes correspondiente.</p>			
17.3.	<p>Una vez que el técnico se presenta en sitio a resolver la incidencia, transcurridas las 3 horas establecidas para la resolución de fallas, y si el mismo no le ha comunicado a la administración que el equipo requiere una</p>			



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	intervención total (entiéndase respaldo, formateo, instalación, parcheo, restauración y configuración), debe documentarlo en la herramienta y no cuenta con el visto bueno de la administración, se multará con un 5% hasta un máximo de un 25% del monto de la factura del mes correspondiente, por cada hora de retraso.			
17.4.	Una vez vencidos los tres días hábiles para la presentación de los atestados para la sustitución permanente de un técnico, se multará con un 5% hasta un máximo de un 25% del monto de la factura del mes correspondiente, por cada día hábil de atraso.			
18.	<p>Forma de Pago</p> <p>Se realizará un pago mensual por mes vencido de acuerdo con la forma de pago usual de la CAJA, luego de haber recibido a satisfacción todos los servicios, el informe mensual y la correcta presentación de la factura por parte del contratista para el trámite de pago correspondiente en la CAJA.</p> <p>Dado que la institución, no puede cancelar ningún concepto por adelantado, todos los pagos correspondientes a recibo del objeto de la contratación, se harán efectivos a partir de la recepción a satisfacción y la correcta presentación de la factura, para lo cual la CAJA contará con 30 días naturales para realizar dicho pago.</p> <p>Para hacer efectivo el pago, el contratista debe presentar factura comercial y factura de la CAJA, así como el informe mensual de labores realizadas en el periodo. Dicho periodo comprende del día 21 del mes vigente al día 20 del siguiente mes.</p> <p>Para los casos en que la CAJA solicite bajo la modalidad según demanda un nuevo técnico, se deberá facturar el lapso correspondiente a los días laborados por este, y podrán ser</p>			

Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Área de Soporte a Usuarios

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	incluidos en el periodo de facturación correspondiente.			
19.	Garantía de Cumplimiento El adjudicatario debe presentar una garantía de cumplimiento correspondiente al 5% del monto total adjudicado con una vigencia mínima de 16 meses.			
20.	Cláusula de Confidencialidad En virtud de lo dispuesto por la Junta Directiva en el ARTICULO 25 de la sesión No. 7918, celebrada el 16 de diciembre del año 2004, la o las empresas que resulten adjudicadas que entregarán o desarrollarán productos que tengan que ver con Tecnologías de Información y Comunicación, se deben comprometer a mantener la mayor, reserva, discreción y secreto, respecto a todos los datos, diagramas, documentación, procesos y esquemas de cualquier índole (independiente del medio o formato por el que le hayan sido facilitadas) respecto de los cuales tuviere conocimiento o información en virtud de los servicios que le suministra a la CAJA o bien a sus alianzas estratégicas. La empresa contratista debe asegurarse que su personal cumpla con esta normativa dado que será la responsable del uso de dicha información tanto por parte de su personal, como del uso o divulgación que le den terceras personas sin el consentimiento previo por parte de la CAJA. Queda prohibido a la contratista y consecuentemente a su personal, revelar a cualquier tercero sin el previo y expreso consentimiento de la CAJA, cualquier dato o información al que haya tenido acceso con ocasión de la presente contratación o por el desempeño de su personal en las labores contratadas, o bien utilizar la información o conocimientos adquiridos con ocasión de la prestación de servicios a la CAJA, para cualquier otro fin que no sea el estipulado en el contrato, todo lo anterior bajo pena de tener por incumplido el contrato sin responsabilidad			

Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Área de Soporte a Usuarios

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sqa@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	<p>alguna por parte de la CAJA, pudiendo ésta ante un eventual incumplimiento reclamar los danos y perjuicios que el incumplimiento pudiere irrogarle, ya sea en sede administrativa o en sede judicial.</p> <p>Cualquier producto que se genere durante el periodo de la contratación será propiedad de la CAJA, por lo que los contratistas no pueden disponer de estos para cualquier otro fin, sin previa autorización de la CAJA. La violación de tal prohibición tendrá las mismas consecuencias previstas en el párrafo anterior.</p> <p>La presente cláusula tendrá validez hasta cinco (5) años después de finalizado o entregado el producto o programa objeto de la contratación</p> <p>Por tanto todo oferente que resulte adjudicado debe presentar una declaración jurada mediante la cual se compromete a guardar la cláusula de confidencialidad, previo a la entrega de la orden de compra o contrato.</p>			
21.	<p>Desglose del precio</p> <p>El oferente debe indicar el desglose de la estructura del precio ofrecido junto con un presupuesto detallado de todos los elementos que lo componen (indicar Mano de Obra, Insumos, Gastos Administrativos, Utilidad, etc.), además debe indicar el precio mensual y anual del técnico por el total de su oferta, lo anterior según lo dispuesto en los Artículos 25, 26 y 27 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.</p> <p>El oferente debe indicar en su oferta el mecanismo de reajuste de precio a utilizar, en caso de resultar adjudicado.</p>			

Capítulo 2: Especificaciones Técnicas**Ítem Único: Servicios de Soporte para Equipo de Cómputo de Oficinas Centrales y unidades adscritas, según demanda.**

Cantidad: 12 Meses



N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
1.	El objetivo del concurso es contratar los servicios de soporte para equipo de cómputo de Oficinas Centrales y unidades adscritas, según demanda.			
2.	Entiéndase por hardware: <ul style="list-style-type: none"> • Microcomputadoras (todos sus componentes y dispositivos). • Monitores (todos los tipos). • Servidores (Windows 2008/R2/2012/2016 y/o superior). • Impresoras (Todo tipo). • Dispositivos de almacenamiento internos y externos. • Unidades de Potencia Ininterrumpida (UPS). • Escáner. 			
3.	Entiéndase por software: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Operativos (Windows, Linux, MacOS, Android, iOS). • Suite de oficina (Office 2007, Office 2010, Office 2013, Office 365 y/o superior). • Instalación de Parches tanto para los sistemas operativos como para la suite de oficina mencionados en los puntos anteriores. • Mantenimiento al cliente de antivirus vigente en la CAJA • Browsers de Internet (Internet Explorer, Edge, Mozilla, Netscape, Opera, Chrome). • Clientes de Correo (Microsoft Outlook y Outlook Express y/o clientes tipo Opensource). • Cualquier otro tipo de software de usuario final que sea avalado por la Sub-área de Soporte a Usuarios. 			
4.	Según el tipo de incidente atendido, se debe realizar soporte de tipo preventivo o correctivo a nivel de hardware o de software.			



Responsable: **EDIC Melvin Cascante Morales**, Master
 Jefe Sub-área de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sqa@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
5.	<p>Entre las labores que deben realizar el técnico en el soporte de equipos de cómputo están:</p> <p>Hardware: Se refiere a que los técnicos sean capaces de reemplazar las partes dañadas de un equipo, por ejemplo: discos duros, memorias, fuentes de poder, unidades de DVD, o cualquier otro aspecto que limite el funcionamiento adecuado del equipo. La empresa no debe aportar los repuestos.</p> <p>Software: Instalación de todo lo mencionado en el punto Entiéndase por Software, así como todas las configuraciones necesarias de manera que el equipo que pueda ser utilizado por el usuario en la Red Institucional.</p> <p>La Caja aportará todo el software necesario, salvo las herramientas de diagnóstico y solución de problemas las cuales debe ser suministradas por el contratista.</p>			
6.	<p>Tiempo de Atención y Resolución de Fallas.</p> <p>El tiempo de atención para el soporte de equipo de cómputo correctivo no debe ser mayor a 1 hora desde el momento que se le asigna el reporte al técnico, en caso de que se requiera una visita a un lugar en un rango mayor 1 un Kilómetro a los edificios principales de la CAJA, el tiempo será de 3 horas.</p> <p>El tiempo de resolución de fallas para el mantenimiento correctivo no debe ser mayor a 3 horas desde el momento en que el técnico se presenta en el sitio, en caso de que el equipo; requiera una intervención total (entiéndase respaldo, formateo, instalación, parcheo, restauración y configuración), el técnico tendrá que comunicarlo tanto a la administración como al usuario.</p>			
7.	<p>Aspectos Mínimos por Considerar en el soporte para Equipo de Cómputo</p> <p>El contrato debe cumplir con al menos las siguientes condiciones:</p>			
7.1	<p>Este contrato de soporte es para los componentes físicos de los equipos (hardware) y los programas (software) de las unidades adscritas a Oficinas Centrales. La CAJA cuenta con las licencias propias del software, por lo que</p>			



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
 Jefe Sub-área de Soporte a Usuarios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	el contratista no debe incluir costos de licencia en la cotización.			
7.2	Se debe dar soporte a nivel de software y hardware a todos los equipos incluyendo los que se encuentran en garantía.			
7.3	Ambos soportes deben realizarse en las unidades indicadas en el punto 7. Lugar de Entrega del Capítulo 1 de este cartel. Si por alguna razón debe trasladarse el equipo al taller, el transporte corre por cuenta del contratista, así como cualquier daño que sufra el equipo, en dicho caso, la empresa debe proporcionar un equipo equivalente de manera que el usuario no sufra retrasos en la realización de sus trabajos.			
7.4	El/los equipo(s) al cual se le brindará soporte debe formar parte de los activos institucionales.			
7.5	En caso de que sea necesario sustituir algún dispositivo de almacenamiento, el traspaso de la información será responsabilidad del usuario, con la supervisión del técnico que realiza la labor.			
7.6	El equipo de cómputo, herramientas y materiales necesarios para realizar las funciones contratadas, deben ser provistas por el contratista. La CAJA proveerá el área necesaria para la ubicación del personal objeto de la licitación.			
7.7	El contratista debe proveer específicamente una herramienta de software que permita llevar el control de reportes realizados y el seguimiento hasta la solución de la necesidad y realizar el cierre del reporte.			
7.8	El servicio de soporte tanto de software como de hardware debe estar disponible de 7:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes con todo el personal ofertado como titular. Excluyendo días feriados, y en el caso de las fechas en el que los Edificios de la CAJA se encuentren cerrados por vacaciones de fin de año y Semana Santa.			
7.9	En caso de que el equipo este en garantía, si fuese necesario reinstalar o corregir el mal funcionamiento del hardware debe hacerse con previa autorización de la Sub-área de Soporte Usuarios.			
	Los repuestos a sustituir serán proveídos y entregados a los técnicos en sitio del contratista, por parte de la Sub-			



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master
Jefe Sub-área de Soporte a Usuarios

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	área de Soporte a Usuarios, o por parte del encargado general del contrato. Los técnicos deben llevar un acta de desechos realizados, la cual debe entregarse al encargado general del contrato.			
7.11	Glosario de términos CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social. Oferente: Persona o empresa que ofrece sus servicios para atender el presente cartel. Adjudicatario: Persona física o jurídica a la que se le adjudica la contratación. Jefatura responsable: Jefe de la Sub-área de Soporte Usuarios, en la Dirección de Tecnologías de Información Y Comunicaciones de la CAJA. Contratista: Persona o entidad que por contrato ejecuta una obra material o está encargada de un servicio para el gobierno, una corporación o un particular.			

Responsable: Jhon Melvin Cascante Morales, Master
Jefe Sub-área de Soporte a Usuarios



Capítulo 3: Método de Evaluación de Ofertas:

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente																								
1.	Una vez que se ha determinado que las ofertas cumplen con los aspectos legales y técnicos y que son admisibles para una eventual adjudicación, se procederá a evaluar las ofertas según los siguientes criterios de evaluación:																											
2.	<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p> <table border="1" data-bbox="240 683 982 1066"> <thead> <tr> <th>Criterios</th> <th>Valor (%)</th> <th>Valor de cada certificación</th> <th>Grado de prioridad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A-Precio</td> <td>80</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>B-Experiencia</td> <td>5</td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>C-Certificaciones</td> <td>10</td> <td></td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>C-1 Técnicos certificados</td> <td></td> <td>5</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>D-Capacitación en servicio al cliente</td> <td>5</td> <td></td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Criterios	Valor (%)	Valor de cada certificación	Grado de prioridad	A-Precio	80		1	B-Experiencia	5		2	C-Certificaciones	10		3	C-1 Técnicos certificados		5	3	D-Capacitación en servicio al cliente	5		4			
Criterios	Valor (%)	Valor de cada certificación	Grado de prioridad																									
A-Precio	80		1																									
B-Experiencia	5		2																									
C-Certificaciones	10		3																									
C-1 Técnicos certificados		5	3																									
D-Capacitación en servicio al cliente	5		4																									
3.	<p>A- PRECIO (80 puntos)</p> <p>De acuerdo con los precios recibidos se les aplica la siguiente fórmula:</p> <p>Puntos otorgados = (precio menor/precio oferta) *80 Dónde: a) Precio menor = Corresponde al menor precio de todas las ofertas b) Precio Oferta = Corresponde al precio de la oferta que se está evaluando.</p>																											
4.	<p>B- Experiencia (5 puntos):</p> <p>Se evaluarán los años que tiene el oferente de experiencia en el mercado nacional ofreciendo el servicio de contratos de soporte a equipo de cómputo, bajo la modalidad de atención en sitio. Por haberse establecido un mínimo de 3 años de antigüedad o experiencia en el mercado, ofreciendo el servicio de contratos de soporte a equipo de cómputo bajo la modalidad de atención en sitio, se otorgarán puntos para efectos de evaluación a partir del mínimo según los términos establecidos en el presente</p>																											





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

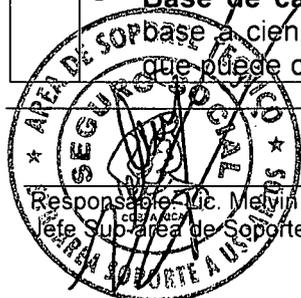
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Correo Electrónico Correspondencia Firma Digital: git_dtic_sga@ccss.sa.cr

Teléfonos: 2539 0000 Ext: 5600 / 5546 Directo: 2539 0493 / 2539 0490

Edificio Jenaro Valverde, Piso 2

N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente								
	<p>pliego cartelario.</p> <table border="1" data-bbox="228 470 976 612"> <tr> <td>Antigüedad</td> <td>Puntaje</td> </tr> <tr> <td>De 4 a 7 años</td> <td>1 puntos</td> </tr> <tr> <td>De 7 a 9 años</td> <td>3 puntos</td> </tr> <tr> <td>De 9 años en adelante</td> <td>5 puntos</td> </tr> </table>	Antigüedad	Puntaje	De 4 a 7 años	1 puntos	De 7 a 9 años	3 puntos	De 9 años en adelante	5 puntos			
Antigüedad	Puntaje											
De 4 a 7 años	1 puntos											
De 7 a 9 años	3 puntos											
De 9 años en adelante	5 puntos											
5.	<p>C-Certificaciones (10 puntos): C-1 Técnicos certificados.</p> <p>1) Para fines de calificación, se brindará un punto por cada técnico indicado en la oferta que cumpliendo con los requisitos mínimos de experiencia solicitados en el cartel, cuenten adicionalmente con capacitación a nivel de fabricante, hasta un máximo de 5 puntos. Todo el personal ofrecido para esta contratación debe poseer un título de Técnico Medio de Educación Diversificada en una carrera afín a las labores propias de mantenimiento/instalación de equipo de cómputo, brindado por el Ministerio de Educación Pública (MEP), Instituto Nacional de Aprendizaje (I.N.A.), Universidades Públicas o Centros Parauniversitarios avalados por el Ministerio de Educación Pública (MEP) o certificación de CompTIA IT Fundamentals con al menos 1 año de experiencia comprobada.</p> <p>2) Se brindará un punto por cada técnico indicado en la oferta que cuente con un certificado de Mantenimiento y reparación de equipos Mac emitido por alguno de los Distribuidores de la marca Apple en el país, hasta un máximo de 5 puntos.</p>											
7.	<p>D-Capacitación en servicio al cliente (5 puntos): Se otorgará 1 punto por cada técnico con capacitación en servicio al cliente hasta un máximo de 5 puntos.</p>											
8.	<p>ASPECTOS GENERALES DE LA EVALUACION</p> <p>- Base de calificación: la calificación se realiza con base a cien, lo cual implica que la máxima cantidad que puede obtener una oferta es de cien puntos.</p>											



Responsable: Lic. Melvin Cascante Morales, Master Jefe Sub-área de Soporte a Usuarios



N.º	Descripción del Cartel	SI Cumple	NO Cumple	Descripción del oferente
	<p>- Criterios de redondeo: para los cálculos de puntaje que impliquen el manejo de decimales se utilizará el truncar en dos decimales.</p> <p>- Selección del adjudicatario: la elección del adjudicatario recaerá en la oferta que obtenga el mayor puntaje.</p> <p>Criterios de desempate: En caso de existir ofertas con igual puntaje total, se adjudicará a la que haya ofertado un menor precio. En caso de que persista el empate, se adjudicará a la que haya ofertado mayor cantidad de técnicos certificados. De continuar la condición de empate, se convocará a los representantes legales de las empresas que se encuentren en dicha condición, con el fin de realizar una rifa, mediante la que se adjudicará la empresa que sea favorecida con la misma, de conformidad a lo establecido en el párrafo final del artículo 55 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.</p>			

Importante:

- a. **Si presenta alguna oferta alternativa debe hacerlo bajo este mismo formato, y agregar las características diferentes en la columna descripción de la oferta.**
- b. **La oferta debe de ser presentada bajo el mismo formato de este cartel.**

